



# SLA Aplicado ao Negócio

Melhores Práticas para Gestão de Serviços



**Nós devemos ser a mudança que queremos ver no mundo (Gandhi)**

## Qual é o mundo que queremos ?

O primeiro passo para criar um mundo melhor, é saber qual tipo de mundo que queremos ter e qual tipo que deixaremos de herança para as próximas gerações.

Nossa missão: É buscar pelo equilíbrio do homem, tecnologia e do meio ambiente.

Para cumprir esta missão é necessário: conscientizar, comprometer e AGIR.

O programa **Menos Papel, Mais Árvores®**, é uma ação, com objetivo de estimular o consumo sustentável de papel dentro das organizações.

## Quer participar ?

- Reduza o uso de papel (e de madeira) o máximo possível.
- Só imprima se for extremamente necessário.
- Evite comprar produtos com excesso de embalagem.
- Ao imprimir ou escrever, utilize os dois lados do papel.
- Use papel reciclado.



**Analista de Negócio** 3.

Melhores Práticas e Técnicas de Análise de Negócio

Este material não deve ser impresso..

# Objetivo e Pré-Requisito:

O cliente **satisfeito** é aquele que **percebe** que a entrega do serviço atendeu suas necessidades e é pelo menos **igual** àquele que **esperava**.” Para isso necessitamos saber exatamente quais as expectativas do cliente e em seguida quais as suas percepções em relação ao cumprimento dessas expectativas . Este é principal problema da Gestão de Serviços.

Para resolver este problema, podemos utilizar o **SLA** (Acordo de Nível de Serviço) que é um entendimento formal entre o cliente (que usa um serviço para atender as necessidades do negócio) e o Provedor de Serviço ( que fornece o serviço de acordo com os requisitos estabelecidos pelo cliente) sobre o nível de qualidade do serviço.

**O objetivo deste curso é apresentar como estabelecer um modelo de gestão para implementar, monitorar e melhorar o nível de serviço.**

## **Pré-Requisito:**

Conhecimento básicos de gestão e tecnologia.

# Conteúdo:

## 1 - Introdução a Gestão de Nível de Serviço:

- . Definição de serviço
- . Modelo de Gestão e Governança de Serviço
- . Nível de Qualidade do Serviço
- . Satisfação do cliente: Percepção e Expectativas
- . O valor percebido pelo cliente
- . O que é qualidade do serviço ?
- . Definição de SLA
- . O que é Gestão de Nível de Serviço
- . Por que utilizar o SLA
- . SLA como entendimento formal entre o cliente e provedor de serviço

## 2 - Escrevendo um Acordo de Nível de Serviço:

- . Os componentes do SLA
- . Níveis do SLA
- . Papéis e Responsabilidades na Gestão de Nível de Serviço
- . Ciclo de vida da Gestão de Nível de Serviço
- . Implementando o SLA:
  - 1 - Entender a necessidade e requisitos do cliente
  - 2 - Traduzindo as necessidades e requisitos em requisitos técnicos
  - 3 - Avaliação da capacidade (para atender as necessidade e requisitos)
  - 4 - Negociação com cliente e acordo
  - 5 - Definindo penalidades e compensação
  - 6 - Formalização do Acordo
  - 7 - Implementação do SLA
  - 8 - Riscos na implementação do SLA

## 3 – Práticas de Gerenciamento:

- . Introdução as práticas de gerenciamento
- . Definindo metas, indicadores e métricas para o Serviço
- . Monitoramento do Serviço
- . Registro de incidentes dos serviços
- . Relatório de Nível de Serviço
- . Reunião de Revisão do Nível de Serviço e Plano de Ação
- . Riscos no Gerenciamento do Nível de Serviço

## 4 - Desenvolvendo o BSC para Gestão de Nível de Serviço

- . Visão Estratégica
- . A estratégia e o Planejamento
- . O que é BSC (Balanced Scorecard)
- . Declaração de Visão, Missão e Valores
- . As perspectivas de Valor
- . Temas e Objetivos Estratégicos
- . Mapa Estratégico
- . Como criar um BSC para gestão de Nível de Serviço

## 5 - Terceirização e Aspectos legais e o SLA

- . Introdução a Terceirização
- . Definição de Terceirização
- . Terceirização e seus Principais Riscos
- . SLA como instrumento na Gestão de Fornecedores
- . Mitigação de Riscos da Terceirização
- . Elaboração e Interpretação de Cláusulas do Contrato
- . Elaboração dos anexos de SLA e SLM
- . Como Gerenciar Contratos de Prestação de Serviço

## Extra: Técnicas de Gestão e Análise de Negócio

- . Benchmarking
- . PDCA
- . Diagrama de Causa-Efeito
- . 5W2H

## Estudo de Caso: Elaboração de um SLA

.



# Como será o curso:

O curso será apresentado da seguinte forma:

## Aulas e Exercícios:

- Você deve assistir aulas, ler as apresentações e fazer os exercícios.

## Fóruns de discussões:

- Participar dos fóruns de discussões;

## Chat:

- Participar dos Chats **sempre que possível**;

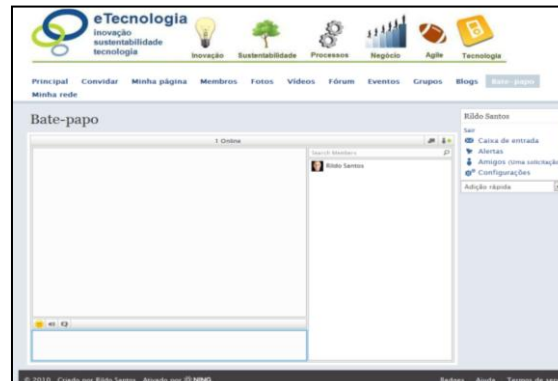
O horário que ocorrerá as sessões de chats serão comunicados com pelo menos um dia de antecedência

## E-mail:

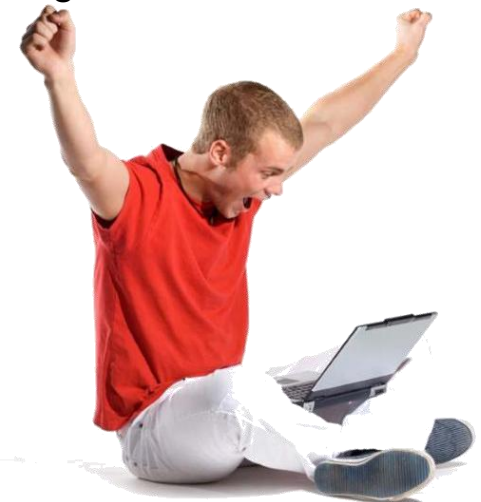
- Você poderá enviar quando tiver dúvidas, quiser fazer críticas ou sugestões



<http://etecnologia.ning.com/forum>

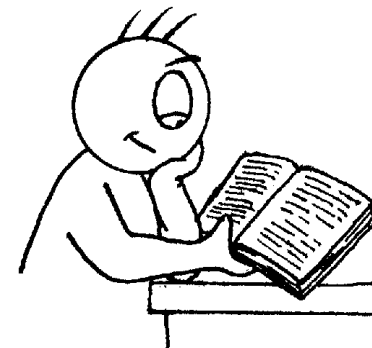


<http://etecnologia.ning.com/chat>





**1** Veja Aula



**2** Estude



**3** Faça os Exercícios



**4** Tire dúvidas por email

# FAQ:

## Perguntas e Respostas Frequentes:

### O quê será preciso para fazer o curso ?

- Computador com acesso a internet e recursos multimídia. Softwares: Navegador com plug-in flash instalado e PDF Reader.

### Não posso participar das sessões de chats, poderei fazer o curso ?

Sim. As sessões de chats é uma forma de melhorar a interação entre os participantes e o facilitador.

### Posso ver/ler as aulas em qualquer horário ?

Sim, todas as aulas serão gravadas e ficarão disponíveis para serem vistas ou lidas a qualquer horário.

### Posso baixar as aulas ?

Sim, todas aulas terão um arquivo no formato PDF, que poderão ser baixadas.

### Qual é a duração do curso?

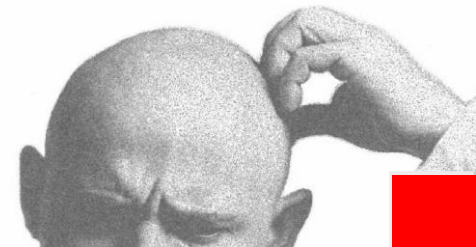
Não existe uma duração exata, podemos para realizar todas as atividades relacionadas (tais como ver as aulas, ler apresentações e fazer exercícios) relacionadas ao curso você levará aproximadamente 8 horas.

### Preciso fazer os exercícios ?

Sim, eles são importantes para fixar a compreensão dos assuntos e temas abordados.

### Tem certificado ?

Sim, será enviado um certificado no formato digital (PDF) para os participantes



Nossas aulas com áudio são diferentes dos modelos tradicionais dos cursos que você encontra no mercado.

Nos cursos tradicionais geralmente o áudio é editado, isto faz que som fique sempre contínuo, mas na maioria das vezes sem passar emoção.

Fazemos pouca edição de áudio, pois, acreditamos que é mais autêntico demonstrar a forma natural da voz do narrador com sua emoção, entonação e falhas.





# Licença do Material:

Todo o material deste curso tem a proteção de direito autoral baseada na **Creative Commons**, veja as regras abaixo:



## Você tem a liberdade de:



**Compartilhar** — copiar, distribuir e transmitir a obra.

## Sob as seguintes condições:



**Atribuição** — Você deve creditar a obra da forma especificada pelo autor ou licenciante (mas não de maneira que sugira que estes concedem qualquer aval a você ou ao seu uso da obra).



**Uso não-comercial** — Você não pode usar esta obra para fins comerciais.



**Vedada a criação de obras derivadas** — Você não pode alterar, transformar ou criar em cima desta obra.

## Ficando claro que:

**Renúncia** — Qualquer das condições acima pode ser **renunciada** se você obtiver permissão do titular dos direitos autorais.

**Domínio Público** — Onde a obra ou qualquer de seus elementos estiver em **domínio público** sob o direito aplicável, esta condição não é, de maneira alguma, afetada pela licença.

**Outros Direitos** — Os seguintes direitos não são, de maneira alguma, afetados pela licença:

- Limitações e exceções aos direitos autorais ou quaisquer **usos livres** aplicáveis;
- Os **direitos morais** do autor;
- Direitos que outras pessoas podem ter sobre a obra ou sobre a utilização da obra, tais como **direitos de imagem** ou privacidade.

**Aviso** — Para qualquer reutilização ou distribuição, você deve deixar claro a terceiros os termos da licença a que se encontra submetida esta obra. A melhor maneira de fazer isso é com um link para esta página.

<http://www.creativecommons.org.br/>

## Marcas Registradas:

Todos os termos mencionados que são reconhecidos como Marca Registrada e/ou comercial são de responsabilidades de seus proprietários. O autor informa não estar associada a nenhum produto e/ou fornecedor que é apresentado neste material. No decorrer deste, imagens, nomes de produtos e fabricantes podem ter sido utilizados, e desde já o autor informa que o uso é apenas ilustrativo para fins educativo, não visando ao lucro, favorecimento ou desmerecimento da marca ou produto.

---

## Melhoria e Revisão:

Este material esta em processo constante de revisão e melhoria, se você encontrou algum problema ou erro envie um e-mail para nós.

---

## Criticas e Sugestões:

Nós estamos abertos para receber criticas e sugestões que possam melhorar o material, por favor envie um e-mail para nós.

---

## Imagens:

Google, Flickr e Banco de Imagem.

---



**Rildo Santos (rildo.santos@etecnologia.com.br)**



# SLA Aplicado ao Negócio

Melhores Práticas para Gestão de Serviços