

02

## Definindo os níveis de serviços

Nesta aula vimos o quanto importante é de no processo de seleção de fornecedores já planejarmos os níveis de gerenciamento que serão aplicados para acompanhamento das entregas dos produtos e serviços pelos fornecedores.

Assinale dentre os exemplos de níveis de serviços citados abaixo, aqueles que podem ser considerados na especificação dos serviços a serem contratados:

*Selezione 3 alternativas*

**A**

SLA (service level agreement) – Acordo de Nível de Serviço, o qual especifica parâmetros de referência em termos de qualidade do serviço prestado  
ex: Tirar o pó dos mobiliários dos ambientes a cada 2 dias, mantendo a equipe de limpeza em cada ambiente por no máximo 20 minutos para execução dos serviços.

**B**

SLO (service level objective) – Acordo de nível de objetivos, detalhando o SLA baseado em uma diretriz  
ex: Num serviço de limpeza ter uma área de 2.000 m<sup>2</sup> composta então de 8 ambientes com limpeza de extração de pó diária, considerando 4 ambientes no turno de manhã e 4 ambientes no turno da tarde; de tal forma a quando os clientes usuários das instalações preencherem pesquisa de satisfação os indicadores de infraestrutura e limpeza do local terem uma avaliação média de "boa-ótima" a cada 100 formulários de pesquisa respondidos.

**C**

SLP (service level production) – Acordo de nível de produção. Detalhando como deve ocorrer a produção

**D**

OLA (operational level agreement) – Acordo de nível de operação.  
ex1: qual o tempo link com o custo – disponibilidade de servidores – limpeza de ambientes seguindo rotina e demanda extras em função do grau de ocupação de ambientes.  
ex2: solicitações para ambientes de grande circulação em dias úteis deveram ser atendidas em no máximo 30 minutos.

**E**

SLM (service level management)- Acordo de nível de gerenciamento - tempo de dedicação da equipe na gestão de um fornecedor.