



## O que aprendemos

### Nesta terceira aula abordamos:

- Sistema Kanban e quadro kanban
- Diagrama de fluxo cumulativo
- Operações de Sustentação / Suporte
- SLA (Service Level Agreement)
- Fluxo de demandas
- Dashboards de controle de demandas

Na próxima aula: Dashboards para Programas / Portfólios (Visão de Governança).

Vamos adiante?