

## ELABORAÇÃO DE ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO PARA CONTRATOS TERCEIRIZADOS

### APRESENTAÇÃO

As Organizações dedicam-se cada vez mais às suas atividades-fim. Para viabilizar essa tendência, recorrem à terceirização, sendo imprescindível melhor gestão dos contratados. O Acordo de Nível de Serviço é uma ferramenta aplicada na Terceirização, envolvendo a criação de métricas, indicadores e níveis de serviço que representarão os controles e gestão da execução dos serviços, adequação do pagamento, e a comprovação formal e sem subjetividade da qualidade do atendimento e fornecimento que se quer realmente alcançar.

Como instrumento para o aprimoramento da gestão e da qualidade dos serviços prestados pelas contratadas, as organizações, as Organizações utilizam-se frequentemente da Gestão de Nível de Serviço (Service Level Management – SLM), instrumentalizado pelo Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement – SLA). Esse importante instrumento de gestão, hoje obrigatório pelas Instruções do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, proporciona uma melhor relação contratante / contratado, fundamentada nas expectativas do cliente e nas reais condições de execução dos serviços pela contratada, acompanhado por indicadores (KPIs) e níveis de qualidade pré-ajustados no Instrumento Contratual.

### A QUEM SE DESTINA

Gerentes, fiscais de contratos, assessores jurídicos, auditores e profissionais que elaboram Projeto Básico e Termo de Referência; Responsáveis pela elaboração de Projeto Básico e de contratos terceirizados; Profissionais envolvidos no processo de contratação de serviços; elaboradores de Editais; Membros de Comissão de Licitação; Profissionais que atuam com especificação de métricas contratuais.

### OBJETIVO GERAL

Apresentar aos profissionais envolvidos no processo de redação contratual, contratação e fiscalização de serviços terceirizados o “Acordo de Nível de Serviço”, que pode ser interno e/ou externo, como importante instrumento de gestão de contratos, buscando capacitá-los para aplicação imediata em qualquer organização.

### RESULTADOS PARA OS PARTICIPANTES

- Ampliação dos conhecimentos sobre Acordo de Nível de Serviço;
- Utilização do Acordo de Nível de Serviço como instrumento de Gestão de contratos de terceirização;
- Formulação de indicadores - KPIs - que agreguem valor ao ANS e que possibilitem a elevação responsável e continuada da qualidade das contratações.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Posicionamento do TCU;
  - Riscos na terceirização;
  - Fases importantes do processo de contratação;
  - Acordo de nível de serviço – Benefícios;
  - Aspectos jurídicos do SLA;
  - Conceitos do SLA;
  - Origem, conceito, benefícios;
- Contrato de Serviços Terceirizados;
- Visão sistêmica do processo de contratação, sob a ótica do SLA;
  - Conhecendo a legislação e a jurisprudência;
  - Estrutura do Acordo de Nível de Serviço, definições dos serviços;
  - Responsabilidades, atuação das partes no SLA;

- SLA como diferencial competitivo no mercado;
- Implantação do SLA/KPIS e medidas de desempenho;
- Vantagens do SLA;
- Pontos de atenção, Definição, finalidade, características, construção de um indicador;
- Filosofia S.M.A.R.T.
- Metas como ferramenta da melhoria contínua do SLA;
- Faixas de execução do serviço;
- Operacionalização do acordo de nível de serviço;
- Acompanhamento até o encerramento do Acordo de Nível de Serviço (SLA). Diferença entre Multa e Glosa;
- Quando é possível aplicar o SLA;
- Negociação e formalização do SLA;
- Ferramentas (aplicativos) de gestão do SLA;
- Aprimoramento do SLA para elevação da qualidade contratada;
- A continuidade do prestador em função do desempenho;
- Apresentação de modelos de SLA/ANS, com elaboração de métricas, indicadores e fórmulas para os contratos de:
  - Alimentação;
  - Limpeza;
  - Infraestrutura;
  - Manutenção;
  - Obras;
  - Operadores logísticos;
  - Tecnologia da informação e telecomunicações;
  - Transportes e demais contratos de interesse dos treinandos.

#### **CARGA HORÁRIA**

O curso terá a duração de 16 (dezesesseis) horas, em 02 (dois) dias.

#### **PROFESSOR - S. G. Oliveira**

S.G. Oliveira é reconhecido como um dos mais destacados especialistas em Auditoria do país. À sua vasta experiência como executivo, soma uma bem sucedida trajetória acadêmica. Atual Coordenador de Auditoria de empresa nacional de grande porte atuou como Auditor na Deloitte, Haskins & Sells, quando auditou mais de 50 empresas de médio e grande porte em diversos ramos de atividade, na América do Sul e EUA, além de ter exercido o cargo de Gerente de Auditoria da Aracruz Celulose.

Na área de treinamento, Oliveira desenvolveu e executou programas para a PETROBRAS, ALCOA, Vale do Rio Doce, Caixa Econômica, Banco do Brasil, CHESF, TV Bahia, TV Globo, Telefônica, VOITH, UERJ, USP, AÇOMINAS, Banco Central, BNDES, INFRAERO, LIGHT, Brasil Telecom, Aracruz Celulose, CIA Siderúrgica Tubarão, Audibra, entre outras. Professor de Gestão de Contratos Terceirizados em Universidades Corporativas de organizações nacionais e multinacionais e de Gestão de Serviços e de Auditoria de Logística do MBA da Fundação Getúlio Vargas – FGV em todo o território Nacional.

Oliveira é coautor dos livros "Temas Controvertidos em Licitações e Contratos Administrativos" e "Auditoria de Contratos Terceirizados". Realizou seus estudos de pós-graduação em Auditoria e Contabilidade na UFRJ - Universidade Federal do Rio de Janeiro. MBA em Finanças Empresariais pelo IBMEC-RJ. Especializou-se em Auditoria e Prevenção de Fraudes em grandes corporações pela University of Texas at Dallas – USA.

É professor do **IDEMP** – Instituto de Desenvolvimento Empresarial.