

# SLA INTERNO

Como a área de suprimentos pode estruturar um SLA

Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço internamente



**↳ Importância dos SLA's (Service Level Agreement) como diferencial competitivo das empresas**

**Potencializa os recursos internos na obtenção de economias e melhora o padrão dos serviços prestados.**

## **Importância dos SLA's na gestão dos processos operacionais**

**Permite que a gestão dos processos operacionais seja efetuada, em parceria, entre a área contratante e o recebedor dos serviços/usuário.**

## **Papel dos SLA´s para adaptabilidade e aprendizado organizacional.**

**Se bem gerenciado, proporciona uma melhoria de qualidade no relacionamento entre as áreas de suprimentos e dos usuários dos serviços, com conseqüente melhoria na qualidade dos fornecedores contratados.**



**↳ Como estruturar um SLA entre suprimentos e outras áreas.**

**Os procedimentos de compras e de requisição de serviços/compras devem ser bem definidos, deixando bem claro o papel de cada área, quanto a contratação dos fornecedores de serviços/compras.**

## **Como a área cliente deve definir suas reais necessidades - o que de fato o cliente quer?**

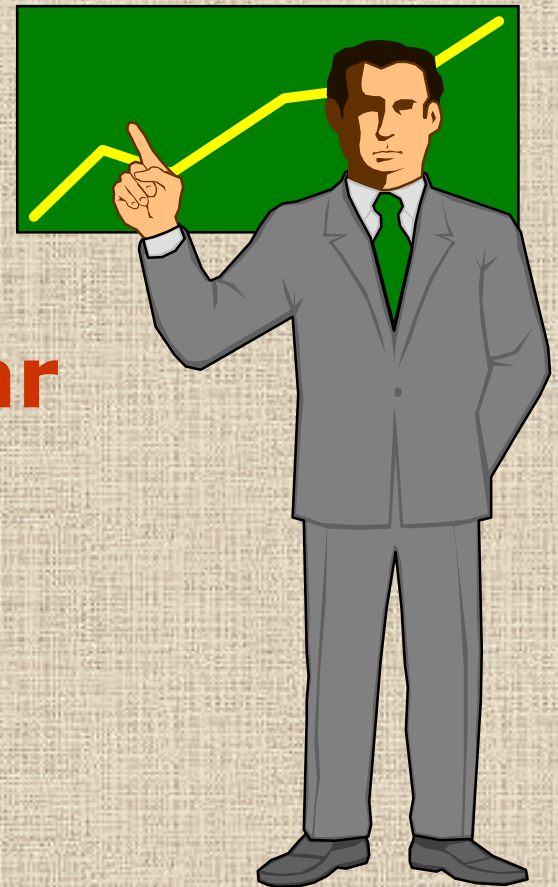
- ✓ **A área cliente deve preparar um memorial descritivo, de suas necessidades, bem detalhado.**



**↪ Como a área prestadora do serviço avalia sua capacidade de atendimento.**

- ✓ **Através de Feed-back tanto do recebedor dos serviços (usuário), quanto da área de suprimentos.**

# Como implantar e gerenciar os SLA's internos.



↳ É um trabalho que envolve toda a organização, desde da elaboração de procedimentos de compras adequados, a disposição da área de suprimentos em discutir com o usuário suas necessidades, prováveis fornecedores, bem como, se for o caso, qual a melhor proposta comercial a ser escolhida, levando-se em conta não apenas os valores envolvidos mas o custo ou redução dos custos em todo o processo.

## **Resultados para as áreas e a corporação como um todo**

- ✓ Maior confiabilidade no processo de compras
- ✓ Melhor entendimento entre o usuário e a área de compras
- ✓ Maior confiabilidade para o fornecedor dos serviços
- ✓ Economias no processo como um todo

# **CASO PRÁTICO**

## **→ Situação Encontrada**

- 1 – Sistema de ensaque e de embarque de produtos sendo feitos por funcionários próprios.**
- 2 – Carregamentos dos caminhões sendo feitos por estiva independente e sem controle da empresa.**
- 3 – Utilização de mais de 60 transportadoras diferentes no transporte dos seus produtos (carga seca).**

# ♦ Mudança Efetuada Através do SLA:

**\*Para a solução dos problemas existentes de:**

- **elevado custo no sistema de ensaque**
- **constantes avarias de produtos**
- **demora no carregamento dos caminhões**
- **insegurança e falta de controle da estiva independente**
- **utilização de um número elevado de transportadoras**
- **falta de racionalização nos volumes transportados**
- **custo elevado dos fretes da empresa.**

**A área de Suprimentos foi responsável em reunir todas as áreas envolvidas na operação: Gerência de Fábrica, Segurança, Marketing/Vendas e Recursos Humanos e através desse time elaborar as alterações necessários, ou seja:**

- **Terceirização do sistema de embarque**
- **A empresa contratada ficou responsável pelas avarias e tinha de apresentar planos de redução das mesmas**
- **Terceirização no trabalho de estiva, eliminando-se os riscos com segurança e diminuindo o tempo de carregamento dos caminhões**
- **Implementação de um pool de transportadoras, passando de 60 para 3 transportadoras, com melhoria na qualidade do transporte, transparência e uma maior agilidade, tanto, para a Fábrica quanto para os clientes.**
- **Economias anuais de US\$3,000.000**

**OBRIGADO !**

**VITAL MARTINS FILHO**