

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