



## WORKSHOP SLA Model Canvas

### Ementa

O que é Canvas. O que é co-criação. Noções básicas de acordo de nível de serviço. O SLA Model Canvas. O uso do SLA Model Canvas.

### Objetivos

- Entender os conceitos relacionados ao Service Level Agreement
- Entender os conceitos relacionados ao canvas
- Aplicar a ferramenta SLA Model Canvas para criação de Acordo de Nível de Serviço

### Conteúdo Programático

- O que é Canvas
- O que é co-criação
- Noções básicas de acordo de nível de serviço
- O SLA Model Canvas
- O uso do SLA Model Canvas

### Metodologia

- Aula expositiva
- Estudo de caso
- Exercícios e discussão
- Uso prático do SLA Model Canvas

### Bibliografia Básica

- MUNCINELLI, G., Pécora Jr., J. E.. SLA Model Canvas. Revista Mundo Logística. Maringá: Aranda, p.76 - 81, 2018
- Liker, Jeffrey K.. O modelo Toyota: manual de aplicação. Porto Alegre : Bookman, 2007.
- Muncinelli, Gianfranco. Acordo de Nível de Serviço. RTI. Redes, Telecom e Instalações n° 141. Brasil, p.76 - 81, 2012.
- Osterwalder, Alexander; Pigneur, Yves. Business Model Generation. Alta Books, 2009.
- Scherer, Felipe. 15 Canvas para fazer a inovação decolar.  
<https://exame.abril.com.br/blog/inovacao-na-pratica/15-canvas-para-fazer-a-inovacao->



decolar/. Acesso em 16 de janeiro de 2018.

### **Bibliografia Complementar**

- Brown, Tim. Design thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas idéias. Rio de Janeiro : Elsevier, 2010
- Finocchio Junior, José. Project Model Canvas - Gerenciamento de Projetos Sem Burocracia. São Paulo: Elsevier - Campus, 2013.
- Jensen, Bill. Hacking work: breaking stupid rules for smart results. London : Penguin Books Ltd, 2010.
- Hiles, Andrew N., (1994) "Service Level Agreements: Panacea or Pain?", The TQM Magazine, Vol. 6 Issue: 2, pp.14-16, <https://doi.org/10.1108/09544789410053966>
- Hurvitz, J.; Bloor, m R.; Kaufman, M.; Halper, F..Service Management for Dummies. Hoboken : Wiley Publishing, Inc, 2009.
- Lee, John J.; Ben-Natan, Ron. Integrating Service Level Agreements: Optimizing Your OSS for SLA Delivery. Indianapolis: Wiley Publishing, Inc, 2002. ISBN 0-471-21012-9
- Straker, David. Rapid problem solving with Post-It® Notes. Da Capo Press, 1997.
- Trías de Bes, Fernando; Kotler, Philip. A Bíblia da inovação. São Paulo : Leia, 2011.