

 07

## O que aprendemos

### Em nossa 3ª aula, aprendemos:

- Que normalmente o acompanhamento dos trabalhos de um fornecedor é feito por meio de indicadores
- Vimos que associados aos indicadores existem diversos parâmetros e que estes podem ser ajustados com base em lições aprendidas do período de graça para o período de acompanhamento propriamente dito.
- Relembramos as diferenças entre os acordos de níveis (SLA - Acordo de Nível de Serviço, OLA - Acordo de Nível Operacional, SLO - Acordo de Nível de Objetivo).
- Estudamos também que associado aos indicadores temos que medir pontos de performance e entregas.
- Além disso, destacamos que durante o acompanhamento dos indicadores é importante também observarmos os resultados que estão sendo gerados numa visão de contrato.

Na próxima aula continuaremos nossos estudos focando em como fazer o encerramento (desmobilização) do fornecedor, onde avaliaremos os pontos-chave e cuidados com alguns detalhes desta etapa que devemos ter.

Até lá!