

Equipe Núcleo prestigia lançamento de livro



Os irmãos Igor e Michel Pipolo e Fernando Só, durante noite de autógrafos na Livraria Cultura.

Os autores, Michel Pipolo, ex-sócio da Núcleo e atual diretor do Grupo GPS e Fernando Só, CEO da PerformanceLab Sistemas, lançaram no dia 25 de abril o livro **“Competitividade em Gestão de Serviços - SLA/SLM”**. O evento aconteceu na Livraria Cultura do Conjunto Nacional, em São Paulo, e contou com a participação de amigos e profissionais do mercado de segurança, que não se importaram com o tamanho da fila para ter seu autógrafa. A família Núcleo esteve presente no evento para prestigiar e parabenizar os autores pela nova conquista.

“É com muita alegria que lançamos nosso livro sobre SLA e SLM, compartilhando um pouco da nossa experiência com o mercado de serviços em geral, com dois cases bem

interessantes, um do Grupo GPS e outro do Grupo Muralha, para mostrar não somente na teoria, mas também mostrar na prática, como funciona a metodologia de *Service Level Agreement* e *Service Level Management*”, falou Michel Pipolo.

“Esse livro é fruto de um esforço muito grande, a mão na massa foram 3 anos, mas a consolidação dos conceitos, a gente pode colocar 8, 9, 10 anos. Estamos muito felizes com o lançamento e em poder passar esses conceitos para o mercado, esperamos realmente que se mude a cultura e que saibam aplicar o SLA e o SLM. Boa leitura!”, declarou Fernando Só.

Mais informações sobre o livro em www.livrosla.performancelab.com.br.



Tácio Leite, Marcela Floriano e João Jaouiche - sócios da Núcleo, estiveram presentes no evento.

Dica de Livro **“Competitividade em Gestão de Serviços - SLA/SLM”**

Fernando Só e Silva e Michel Pipolo de Mesquita

O livro traz a apresentação de uma metodologia para o desenvolvimento de contratos, especificando níveis de serviços (SLA) e o seu monitoramento na forma de medição do desempenho (SLM), com exemplos de aplicações práticas em empresas do setor de serviços de segurança privada, alguns conceitos sobre competitividade, gestão de operações, qualidade, excelência na prestação de serviços, indicadores de desempenho, melhoria contínua, etc. Em resumo, a obra contribui para uma melhor gestão das operações e do negócio de forma inovadora e rentável. “Embora os exemplos apresentados na obra sejam do setor de segurança empresarial, a metodologia prática para medição dos serviços, pode ser aplicada em qualquer tipo de negócio e tamanho”. **Marcela Floriano**



A Empresa

A Núcleo é uma empresa de consultoria e assessoria em gestão de riscos, composta por gestores em segurança empresarial, administradores de empresas, advogados e engenheiros, preparada para atender seus clientes nas diversas necessidades de segurança e proteção.

Serviços

- Assessoria
- Auditoria
- Continuidade de Negócios
- Diagnóstico de Segurança
- Gerenciamento de Crise
- Investigação
- Normas e Procedimentos
- Plano Diretor de Segurança
- Projetos de Segurança
- Riscos Empresariais
- Riscos Logísticos
- Segurança Condominial
- Segurança da Informação
- Segurança de Eventos
- Treinamento
- Varredura de Ambiente

Pensamento

“A corrida para a excelência não tem linha de chegada”.

[David Rye]