

# O QUE É SLA, PARA QUE SERVE E COMO É CALCULADO



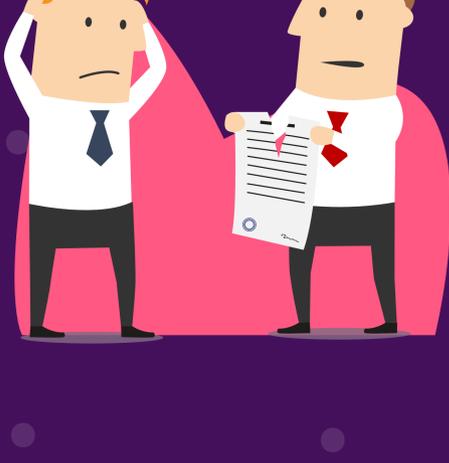
A sigla **SLA** é a abreviação de “*Service Level Agreement*”, que, em tradução literal para o português, significa “Acordo de Nível de Serviço”, “Contrato de Nível de Serviço” ou “Garantia de Nível de Serviço”.

Trata-se de um acordo que determina as responsabilidades das partes envolvidas em uma negociação em relação aos serviços contratados.



Esse acordo é concretizado por meio de um contrato e tem como objetivo **dar transparência às negociações**. Para isso, alguns critérios são levados em consideração, como preço, qualidade do serviço, responsabilidades, metas, prazo de execução e de entrega, entre outros. Assim, o documento delimita o escopo do trabalho contratado.

Como podem ocorrer alterações em processos e demandas no decorrer do tempo, **é importante que o documento seja periodicamente revisado e atualizado**, conforme as necessidades dos envolvidos e do momento.



Por isso, na elaboração do SLA, é importante considerar possíveis cenários de risco e propor cláusulas que protejam a empresa de desfalques nas negociações. Também, **é fundamental se certificar de que todos estejam de acordo com o proposto**.

Um bom contrato precisa ser claro e conciso, sem margens para diferentes interpretações. Nesse sentido, **estabeleça quais são os direitos de cada parte**, assim como os deveres. Da mesma forma, é importante estipular as métricas para verificação de resultados e os objetivos a serem atingidos. E não se esqueça de definir prazos para ambas as partes e etapas.



Existem dois tipos principais de categorias de SLA: **com foco em clientes** e **com foco em serviços**.

O documento voltado para clientes tem como objetivo estabelecer um parâmetro em relação às demandas do cliente e da contratação do serviço. Nesse sentido, acaba sendo um pouco mais complexo, porque exige a elaboração de contratos diferentes para cada cliente. Já o SLA com foco no serviço prestado é bem mais simples, visto que é possível replicá-lo em diferentes negociações, sem necessidade de alterações no documento.

Além disso, **há o SLA de atendimento**. Ele determina diretrizes para que a equipe de atendimento ofereça a melhor experiência possível ao cliente. Nesse SLA, há diferentes KPIs que permitem analisar se o atendimento está à altura das expectativas dos clientes e, conseqüentemente, se está resolvendo seus problemas. Observe, também, que esses indicadores representam oportunidades de melhoria da qualidade do serviço prestado.



Para calcular esse SLA, você deve definir quais métricas serão utilizadas, de acordo com seus objetivos e suas metas.

Lembre-se de que essas métricas exigem monitoramento constante dos resultados coletados.

Como principais indicadores para realização do cálculo, considere o tempo médio de espera, o tempo total de atendimento, o tempo de resposta e o nível de satisfação. Assim, você consegue montar um bom panorama do nível do valor agregado em seu atendimento.

Gostou do conteúdo e quer ter acesso a novas informações? Procure o Sebrae mais próximo ou entre em contato pelo 0800 570 0800.