

A IMPORTÂNCIA DO SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) NA GESTÃO DE SERVIÇOS

Ariani Gomes Malheiros,
Orientador: Prof. Esp. Paulo Sergio Gaudêncio Mauro

e-mail: ariani.malheiros@gmail.com; paulo.mauro@fatec.sp.gov.br

Faculdade de Tecnologia de São José do Rio Preto

Resumo: Foi feita uma exploração do conceito e a importância do Acordo de Nível de Serviço (SLA) na gestão de serviços. Realizada pesquisa em bases acadêmicas como Scopus, Scielo e Google Scholar usando palavras-chave relevantes. Analisado também vários aspectos do SLA, incluindo definições, componentes, tipos, métricas e desafios na implementação. A conclusão é que o SLA é crucial para estabelecer expectativas claras entre provedores de serviços e clientes, promovendo qualidade, transparência e resolução eficaz de disputas. O SLA desempenha um papel fundamental na gestão eficiente de serviços em diferentes setores e indústrias. Este estudo contribui para uma melhor compreensão do SLA e suas implicações na gestão de serviços.

Palavras-chave: service level agreement; gestão de serviços; definições.

Abstract: An exploration was conducted on the concept and importance of Service Level Agreement (SLA) in service management. Research was carried out in academic databases such as Scopus, Scielo, and Google Scholar using relevant keywords. Various aspects of SLA were analyzed, including definitions, components, types, metrics, and implementation challenges. The conclusion is that SLA is crucial for establishing clear expectations between service providers and clients, promoting quality, transparency, and effective dispute resolution. SLA plays a key role in efficient service management across different sectors and industries. This study contributes to a better understanding of SLA and its implications in service management.

Keywords: service level agreement; service management; definitions.

1. INTRODUÇÃO

Atualmente, o método de realização dos negócios está vinculado a prestação de serviços eficiente e de qualidade. Em decorrência dos avanços da tecnologia desenvolveu-se uma complexidade nas operações empresariais e uma maior utilização de serviços terceirizados, ressaltando assim a necessidade de estabelecer padrões e expectativas claras. Nesse cenário, o Service Level Agreement (SLA) surge como um instrumento essencial na gestão de serviços, servindo de alicerce para a definição e medição do desempenho dos serviços realizados.

Sabendo que o ambiente de serviços traz desafios, o SLA estabelece acordos de nível de serviço, métricas e indicadores de desempenho que reduz e busca sanar qualquer tipo de desafio.

O SLA se faz necessário justamente na influência desses acordos de níveis de serviço na satisfação do cliente. Tudo é analisado mediante a capacidade da empresa de cumprir compromissos, manter os padrões de qualidade e entrega os serviços propostos resultando na experiência positiva que o cliente terá. E conforme aumenta a exigência por parte dos consumidores, a falta de um SLA claro e definido acarreta graves problemas, atrasos, conflitos e até mesmo na perda de confiança do cliente.

Em vista que o SLA permite a sua utilização para precaver e não somente ser reativo a resolução de problemas, é de suma importância a inserção de forma correta. Estabelecer

expectativas claras contribui para a satisfação do cliente, otimização de processo e a gestão de riscos.

Será explorado aqui os elementos essenciais do SLA, bem como suas aplicações. O entendimento não traz apenas conhecimentos de desafios presentes, mas também direciona na resolução de forma mais eficaz de desafios futuros, com excelência na prestação de serviços e competitividade no mercado.

2. METODOLOGIA

Para a elaboração deste trabalho, foi feita uma abordagem metodológica que integra revisão da literatura e análise dos conceitos relacionados ao Service Level Agreement (SLA). Esta metodologia foi estruturada em três etapas principais.

Primeiramente, realizou-se uma pesquisa bibliográfica abrangente em bases de dados acadêmicas, como Scopus, Scielo e Google Scholar, utilizando palavras-chave relevantes, como "Service Level Agreement", "SLA", "Service Level Management", "Service Metrics", entre outras. A pesquisa foi direcionada para identificar estudos acadêmicos, artigos de revistas, livros e documentos técnicos relacionados ao tema do SLA.

Em seguida, foi realizada a seleção e análise das fontes coletadas. Realizando uma triagem criteriosa para selecionar as fontes mais pertinentes e significativas para análise, levando em consideração critérios como relevância para o tema, credibilidade do autor ou publicação, e atualidade das informações. As fontes selecionadas foram submetidas a uma análise detalhada para identificar e extrair os conceitos-chave relacionados ao SLA, incluindo definições, elementos, tipos, métricas e desafios na implementação.

Por fim, os resultados da análise foram organizados em uma estrutura lógica, seguindo a sequência de tópicos definida para o trabalho. Identificados padrões, tendências e lacunas na literatura relacionada ao SLA. Destacado também as principais áreas de interesse e os desafios enfrentados na implementação e gestão eficaz do SLA.

Essa metodologia proporcionou uma abordagem sistemática e rigorosa na revisão da literatura e análise dos conceitos relacionados ao SLA, garantindo a confiabilidade e validade dos resultados obtidos. Ao integrar diferentes fontes e perspectivas, foi possível obter uma visão ampla e aprofundada do tema, contribuindo para uma compreensão mais completa e informada do assunto abordado neste trabalho.

3. CONCEITOS SOBRE O SLA

Começando pelo conceito do (SLA), o Acordo de Nível de Serviço (SLA) é um documento formal utilizado na gestão de serviços para estabelecer os termos e condições entre um provedor de serviços e seus clientes. Por meio dele, são definidos os níveis de serviço esperados, as métricas de desempenho a serem monitoradas e as consequências para o não cumprimento desses padrões. A relevância do SLA reside em sua capacidade de estabelecer expectativas claras entre as partes envolvidas, garantindo a qualidade e o desempenho dos serviços prestados.

Conforme Inicialmente informais, os SLAs eram acordos simples, verbais ou por escrito, entre as partes. Com a complexidade crescente das operações comerciais e a dependência de serviços terceirizados, houve a necessidade de formalizar esses acordos em documentos mais detalhados. A evolução das práticas de gestão de serviços, especialmente influenciada pelo ITIL, contribuiu para a definição e padronização dos ANS, fornecendo diretrizes específicas para sua criação e gestão eficazes, especialmente na área de tecnologia da informação.

O conceito de fato tem suas origens nas práticas de garantia de qualidade e controle de serviços nas décadas de 1960 e 1970, principalmente nos setores de telecomunicações e tecnologia da informação. No entanto, foi a partir das décadas de 1980 e 1990, com o aumento da complexidade dos serviços e o crescimento da terceirização, que o SLA começou a ser amplamente adotado como uma ferramenta formal de gestão de serviços.

Inicialmente aplicado em contratos entre grandes empresas e provedores de serviços de TI, o SLA abordava principalmente questões técnicas e operacionais. Ao longo do tempo, o conceito se expandiu para outros setores e áreas de serviço, refletindo a crescente importância da gestão de serviços em diversos contextos organizacionais.

"O Service Level Agreement (SLA) é um contrato formal que define os termos e condições de um serviço oferecido por um provedor a um cliente. Ele estabelece as expectativas e obrigações das partes envolvidas, incluindo os níveis de serviço esperados, as métricas de desempenho a serem monitoradas e as consequências pelo não cumprimento desses padrões. (MAURO, 2017).

Com uma elucidação clara de diretrizes, o SLA contribui para:

1 - Estabelecer expectativas claras: Definindo de forma explícita os níveis de serviço esperados, o SLA ajuda a evitar mal-entendidos e conflitos entre o provedor de serviços e o cliente.

2 - Garantir a qualidade dos serviços: Monitorando regularmente o desempenho em relação aos objetivos estabelecidos, o SLA assegura que a qualidade dos serviços seja mantida em um nível satisfatório.

3 - Promover a transparência: trazer transparência às operações de serviço, oferecendo aos clientes informações claras sobre o que podem esperar do provedor de serviços.

4 - Facilitar a resolução de disputas: Em situações de desentendimentos ou não conformidades, o SLA fornece um quadro estruturado para resolver disputas de forma rápida e eficaz.

Atualmente, o SLA é reconhecido como uma ferramenta fundamental para garantir a qualidade, eficiência e satisfação do cliente em uma variedade de setores e indústrias, sendo adaptado continuamente para atender às necessidades em evolução do mercado.

3.1 ELEMENTOS

Conforme o autor Gerard (BLOKDIJK, 2018) com o SLA é um documento essencial na gestão de serviços e que estabelece termos e condições específicos que agem tanto para o provedor de serviços e o cliente, é necessário falar sobre a composição dos ANS (Acordos de Níveis de Serviço), estes possuem diversos componentes que delimitam os objetivos,

responsabilidades e expectativas de ambas as partes envolvidas. Dentre os principais componentes se destacam:

Objetivos do Serviço: Definem os resultados esperados do serviço prestado, como disponibilidade, desempenho e capacidade.

Escopo do Serviço: Estabelece os limites e abrangência do serviço oferecido, delineando as funcionalidades e recursos incluídos.

Responsabilidades das Partes: Especifica as responsabilidades e obrigações tanto do provedor de serviços quanto do cliente em relação à entrega e uso do serviço.

Métricas e Indicadores de Desempenho: Define as métricas quantitativas e qualitativas que serão utilizadas para medir o desempenho do serviço, como tempo de resposta, tempo de disponibilidade e taxa de resolução de problemas.

Procedimentos de Monitoramento e Relatórios: Descreve os procedimentos e ferramentas utilizadas para monitorar o desempenho do serviço e gerar relatórios periódicos sobre o cumprimento dos ANS.

Processos de Escalonamento e Resolução de Conflitos: Estabelece os procedimentos a serem seguidos em caso de não conformidade com os ANS, incluindo os níveis de escalonamento e os mecanismos de resolução de conflitos.

Fazendo uma definição detalhada e precisa dos componentes de um Acordo de Nível de Serviço (ANS) é essencial para garantir que tanto o provedor de serviços quanto o cliente entendam claramente suas expectativas e responsabilidades. Isso ajuda a estabelecer uma parceria sólida e transparente, baseada na definição clara de metas, responsabilidades e processos de medição e resolução de problemas.

Agora falando sobre os indicadores de desempenho que fazem parte dos elementos do SLA e desempenham um papel fundamental na medição do cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS). Existe medidas quantitativas e qualitativas que permitem avaliar o desempenho do serviço em relação aos objetivos estabelecidos, identificar áreas de melhoria e tomar ações corretivas quando necessário. Segue alguns exemplos e indicadores de desempenho comumente utilizados em SLAs incluem:

Disponibilidade do Serviço: Mede o tempo em que o serviço está disponível para uso pelos usuários finais, geralmente expresso como uma porcentagem do tempo total.

Tempo de Resposta: Refere-se ao tempo necessário para que o serviço responda a uma solicitação do usuário, como acessar uma página da web ou executar uma operação no sistema.

Tempo de Resolução de Problemas: Avalia o tempo necessário para resolver e fechar um incidente relatado pelo cliente, desde o momento da notificação até a resolução completa.

Satisfação do Cliente: Mede a percepção do cliente em relação à qualidade e eficácia do serviço prestado, geralmente por meio de pesquisas de satisfação ou feedback direto.

Taxa de Cumprimento dos ANS: Calcula a proporção de vezes em que os objetivos do SLA são alcançados em relação ao total de interações ou eventos monitorados.

"Indicadores de desempenho são métricas quantitativas ou qualitativas utilizadas para medir a eficiência, eficácia ou qualidade de um serviço. No contexto de um SLA, os indicadores de desempenho ajudam a monitorar o cumprimento dos termos acordados entre o provedor de serviços e o cliente, proporcionando uma base objetiva para avaliar a qualidade e o desempenho dos serviços prestados. (BLOKDIJK, 2018).

Sendo assim a escolha dos indicadores de desempenho adequados é suma importância para garantir uma avaliação precisa e abrangente do cumprimento dos ANS. Essas medidas não apenas permitem monitorar o desempenho do serviço em tempo real, mas também fornecem insights valiosos para aprimorar continuamente a qualidade e eficiência dos serviços prestados.

3.2 TIPOS DE SLA

Sobre os diferentes tipos de Acordos de Nível de Serviço (SLAs) eles podem ser categorizados de várias maneiras, com base em sua aplicação e escopo. Dois dos tipos mais comuns são os SLAs internos x externos, e os SLAs operacionais x estratégicos (AGUTTER, 2012).

SLA Interno: Este tipo de SLA é estabelecido entre diferentes unidades ou departamentos dentro da mesma organização. Por exemplo, um SLA interno pode ser definido entre a equipe de TI e o departamento de marketing para garantir a disponibilidade e o desempenho dos sistemas de informação utilizados para campanhas de marketing. O objetivo principal de um SLA interno é garantir a colaboração eficaz e a prestação de serviços de suporte entre as diversas áreas de uma organização.

SLA Externo: Um SLA externo é estabelecido entre um provedor de serviços e um cliente externo à organização. Por exemplo, um SLA externo pode ser estabelecido entre uma empresa de hospedagem de sites e seus clientes para garantir a disponibilidade, desempenho e suporte técnico dos serviços de hospedagem fornecidos. O objetivo principal de um SLA externo é estabelecer expectativas claras entre o provedor de serviços e o cliente, garantindo a qualidade e a conformidade com os requisitos acordados.

SLA Operacional: Um SLA operacional foca nos aspectos do dia a dia da entrega de serviços, como disponibilidade, tempo de resposta e qualidade do suporte técnico. Ele define os detalhes específicos do serviço que devem ser mantidos para atender às necessidades operacionais imediatas da organização e dos clientes. Por exemplo, um SLA operacional entre um provedor de serviços de internet e um cliente pode estabelecer metas de disponibilidade de rede e tempo de resolução de problemas.

SLA Estratégico: Um SLA estratégico está mais relacionado aos objetivos de longo prazo e às metas estratégicas da organização. Ele se concentra em alinhar os serviços prestados com os objetivos de negócios mais amplos e na contribuição para o sucesso geral da organização. Por exemplo, um SLA estratégico entre um provedor de serviços de TI e uma empresa pode estabelecer metas de inovação, segurança e conformidade regulatória para garantir que os serviços de TI suportem efetivamente as metas estratégicas da organização.

3.3 DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO

O processo de negociação e estabelecimento do Service Level Agreement (SLA) representa uma etapa essencial na gestão de serviços, constituindo a base para a relação entre o provedor de serviços e o cliente. Este procedimento possui algumas de fases interligadas que serão tratadas a seguir.

O levantamento de requisitos é fundamental para identificar as necessidades e expectativas do cliente em relação ao serviço a ser prestado, incluindo realização de reuniões com as partes interessadas, analisar documentos pertinentes e revisar contratos existentes. A definição de métricas e objetivos com base nos requisitos identificados, estabelecem as métricas de desempenho e os objetivos específicos a serem incorporados ao SLA, abrangendo aspectos como disponibilidade do serviço, tempo de resposta, qualidade do suporte técnico, entre outros.

Já na negociação de termos, uma vez definidos os requisitos e objetivos, inicia-se a negociação dos termos do SLA entre as partes envolvidas. Sendo crucial assegurar que os termos sejam claros, mensuráveis e mutuamente aceitáveis. Na documentação e formalização após a conclusão das negociações, os termos acordados são formalizados em um contrato. Este documento deve abranger todas as métricas de desempenho, responsabilidades das partes, procedimentos de monitoramento e relatórios, além de eventuais penalidades ou recompensas associadas ao cumprimento ou não cumprimento dos objetivos estabelecidos.

E finalmente na revisão e ajuste contínuos entenda-se que o SLA não é um documento estático e requer revisões regulares para garantir as atualizações conforme as necessidades e expectativas em evolução das partes envolvidas. Mediante reuniões periódicas para revisão, análise de desempenho e atualização dos termos conforme necessário.

Portanto para a Axelos (AXELOS,2020) o sucesso na implementação do SLA depende consideravelmente do envolvimento eficaz de todas as partes interessadas e da adoção de melhores práticas de gestão de serviços. Algumas estratégias são fundamentais para garantir o envolvimento das partes interessadas e promover a eficácia como a comunicação aberta e transparente que visa estabelecer canais de comunicação transparentes entre o provedor de serviços e o cliente, assegurando que todas as partes estejam alinhadas com os objetivos e expectativas.

Indo para a parte de treinamento e capacitação é de suma importância oferecer treinamento adequado e capacitação para as equipes envolvidas na prestação e gerenciamento do serviço, garantindo a compreensão de seus papéis e responsabilidades em relação ao SLA. Fazer o monitoramento e a utilização de relatórios regulares auxiliam na implementação de sistemas robustos que acompanham o desempenho do serviço em relação aos objetivos estabelecidos, permitindo a identificação precoce de problemas e a tomada de medidas corretivas oportunas.

Sendo assim existe a necessidade de uma busca por melhoria e isso age em conjunto com o feedback do cliente e equipes internas, utilizando essas informações para identificar áreas de melhoria e implementar ações corretivas conforme necessário. E sempre trazer uma cultura de parceria e colaboração entre o provedor de serviços e o cliente, reconhecendo que o sucesso mútuo depende do trabalho conjunto para alcançar e superar os objetivos do SLA (AXELOS, 2020).

3.4 MÉTRICAS E KPI'S

A seleção das métricas apropriadas se faz fundamental para uma avaliação precisa e significativa do desempenho de um serviço. E para identificar as métricas para cada serviço, é necessário analisar alguns pontos. (FITZSIMMONS, 2013).

As métricas escolhidas devem estar alinhadas com as necessidades e expectativas do cliente em relação ao serviço prestado. Um exemplo é que se o cliente valoriza a rapidez de resposta, métricas como tempo médio de resposta podem ter prioridade. Nos objetivos estratégicos da organização sendo o objetivo aumentar a satisfação do cliente, métricas como taxa de resolução no primeiro contato podem ser cruciais.

Já nas métricas que abordem os aspectos mais críticos do serviço, elas precisam garantir a eficácia e relevância; como em um serviço de suporte técnico, métricas relacionadas à disponibilidade de sistemas e tempo de resolução de problemas podem ser fundamentais. É necessário a viabilidade de Medição, sendo assim as métricas selecionadas devem ser mensuráveis e factíveis de serem monitoradas de maneira consistente ao longo do tempo. Métricas que não podem ser facilmente medidas podem não ser úteis para avaliar o desempenho do serviço.

No setor de Tecnologia da Informação segue alguns dos KPI's utilizados. Disponibilidade do sistema: Percentual de tempo em que os sistemas estão disponíveis para uso. Tempo médio de resolução: Tempo médio necessário para resolver problemas relatados pelos usuários. Taxa de satisfação do cliente: Percentual de clientes satisfeitos com os serviços de TI prestados.

3.5 DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO DO SLA

Segundo a autora Claire (AGUTTER,2012) a falta de alinhamento entre as partes interessadas representa um desafio significativo na implementação do Service Level Agreement (SLA), pois ocorre quando há discrepância entre o provedor de serviços e o cliente em relação aos objetivos, expectativas e requisitos do SLA. A definição inadequada de métricas de desempenho também é uma questão crítica, podendo resultar da escolha de métricas inadequadas ou da falta de clareza na sua definição. Isso pode levar a uma avaliação imprecisa do desempenho do serviço e, conseqüentemente, à insatisfação do cliente.

A implementação eficaz requer recursos adequados, incluindo pessoal qualificado, ferramentas de monitoramento e sistemas de relatórios. A falta desses recursos pode dificultar a conformidade com os termos. Desafios técnicos e operacionais, como falhas de sistemas ou interrupções de rede, também podem comprometer o cumprimento dos SLAs e afetar negativamente a reputação do provedor de serviços.

Além disso, as mudanças nos requisitos e expectativas do cliente ao longo do tempo, decorrentes de fatores como alterações nos negócios, avanços tecnológicos ou novas regulamentações, podem exigir ajustes nos termos do SLA para manter sua relevância e eficácia.

"Um dos principais desafios na implementação de SLAs é garantir que as métricas e metas acordadas reflitam com precisão tanto as capacidades do provedor de serviços quanto as expectativas do cliente. O desalinhamento nesses aspectos pode levar à insatisfação e à percepção de falhas no serviço. (AGUTTER, 2012).

3.6 SUPERAR OS DESAFIOS

Ao estabelecer uma comunicação eficaz e estimular a colaboração entre as partes interessadas são elementos essenciais para promover um entendimento claro dos requisitos do Service Level Agreement (SLA) e assim facilitar a resolução de problemas. A definição precisa das métricas de desempenho e objetivos do SLA é fundamental e requer investimento de tempo para garantir que sejam claras, mensuráveis e alinhadas com as metas estratégicas da organização. (FITZSIMMONS, 2013).

Além disso, é imprescindível que a organização disponha dos recursos adequados, incluindo pessoal qualificado e ferramentas de monitoramento, para garantir a conformidade com os termos e oferecer suporte de alta qualidade aos clientes. A implementação de sistemas robustos de monitoramento de desempenho e gestão proativa de incidentes é fundamental para identificar e resolver problemas rapidamente, minimizando o impacto no cumprimento dos SLAs. Manter uma abordagem flexível e adaptativa diante das mudanças nos requisitos e expectativas dos clientes é essencial, permitindo ajustes nos termos conforme necessário para garantir sua contínua relevância e eficácia.

4. CONCLUSÃO

Em conclusão, fica claro que o Service Level Agreement (SLA) desempenha um papel essencial na gestão de serviços, estabelecendo um conjunto de diretrizes e expectativas cruciais entre provedores de serviços e clientes. Ao longo deste estudo, é reafirmado a importância fundamental do SLA em promover a qualidade, transparência e eficácia na entrega de serviços.

Os benefícios proporcionados são notáveis, pois ele define claramente métricas de desempenho que garantem a qualidade dos serviços, promove a transparência nas operações e facilita a resolução de disputas de forma eficaz e ágil.

Embora a implementação do SLA apresente desafios, como a falta de alinhamento entre as partes e a definição inadequada de métricas, existem também soluções valiosas, como o estabelecimento de canais eficazes de comunicação e investimento em recursos adequados, para superar esses obstáculos.

É fundamental destacar que o SLA continua sendo uma ferramenta relevante e necessária em um ambiente empresarial dinâmico, adaptando-se às mudanças constantes nas necessidades e expectativas dos clientes e organizações. Sua capacidade de garantir a satisfação do cliente, otimizar a eficiência operacional e promover o sucesso organizacional reforça sua importância contínua na gestão eficiente de serviços em diversos setores e indústrias.

Portanto, chega-se à conclusão que o SLA é mais do que um contrato formal; é um elemento vital para o gerenciamento eficaz de serviços, beneficiando tanto os provedores quanto os clientes, e continuará a desempenhar um papel significativo na evolução e no sucesso das organizações.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUTTER, Claire. **ITIL Foundation Essentials: The Exam Facts You Need**. IT Governance Publishing, 2012.

BLOKDIJK, Gerard. **Service Level Management Best Practice Handbook: Building, Running and Managing Effective Service Level Management SLAs**. Emereo Publishing, Londres, 2008.

BLOKDIJK, Gerard. **Service-level agreement: The Ultimate Step-By-Step Guide**, 5STARCOOKS, 2018.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Service Management: Operations, Strategy, Information Technology**. McGraw-Hill Education, 2013.

ITIL - Information Technology Infrastructure Library. **ITIL 4 Foundation: IT Service Management**. Axelos, 2020.

MAURO, J. **ITIL Foundation: Guia de Estudos**. Alta Books, 2017.