

## SLA: O QUE É, COMO DEFINIR E CALCULAR O NÍVEL DE SERVIÇO

Entenda o que é SLA, como definir metas, calcular cumprimento, diferenciar SLA, OLA, prazo e KPI e aplicar níveis de serviço à engenharia.

## SUMÁRIO

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. O QUE É SLA?</b>                                        | <b>4</b>  |
| <b>2. PARA QUE SERVE UM ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO?</b>       | <b>4</b>  |
| <b>3. SLA, PRAZO E INDICADOR SÃO A MESMA COISA?</b>           | <b>5</b>  |
| <b>4. QUAIS ELEMENTOS DEVEM CONSTAR EM UM SLA?</b>            | <b>5</b>  |
| <b>5. QUAIS TIPOS DE SLA PODEM SER UTILIZADOS?</b>            | <b>6</b>  |
| 5.1. SLA DE ATENDIMENTO                                       | 6         |
| 5.2. SLA DE RESPOSTA                                          | 6         |
| 5.3. SLA DE SOLUÇÃO OU CONCLUSÃO                              | 6         |
| 5.4. SLA DE DISPONIBILIDADE                                   | 7         |
| 5.5. SLA DE QUALIDADE                                         | 7         |
| <b>6. SLA POR PRIORIDADE E CRITICIDADE</b>                    | <b>7</b>  |
| <b>7. COMO DEFINIR UM SLA PASSO A PASSO</b>                   | <b>8</b>  |
| 7.1. 1. DELIMITE O SERVIÇO                                    | 8         |
| 7.2. 2. IDENTIFIQUE CLIENTES, PRESTADORES E DEPENDÊNCIAS      | 8         |
| 7.3. 3. DEFINA A CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES               | 8         |
| 7.4. 4. ESCOLHA AS MÉTRICAS                                   | 8         |
| 7.5. 5. ESTABELEÇA METAS REALISTAS                            | 8         |
| 7.6. 6. DEFINA O RELÓGIO DO SLA                               | 9         |
| 7.7. 7. TRATE EXCEÇÕES E EXCLUSÕES                            | 9         |
| 7.8. 8. DEFINA EVIDÊNCIAS E GOVERNANÇA                        | 9         |
| <b>8. COMO CALCULAR O CUMPRIMENTO DO SLA</b>                  | <b>9</b>  |
| <b>9. TEMPO MÉDIO, PERCENTIL E PERCENTUAL DENTRO DO SLA</b>   | <b>10</b> |
| <b>10. SLA, OLA E CONTRATO DE APOIO</b>                       | <b>10</b> |
| <b>11. SLA E WORKFLOW</b>                                     | <b>11</b> |
| <b>12. EXEMPLO DE SLA PARA APROVAÇÃO DE DOCUMENTO TÉCNICO</b> | <b>11</b> |
| <b>13. SLA EM SERVIÇOS CONTINUADOS DE ENGENHARIA</b>          | <b>12</b> |
| <b>14. SLA EM CONTRATOS E CRITÉRIOS DE ACEITE</b>             | <b>12</b> |
| <b>15. INDICADORES PARA ACOMPANHAR O SLA</b>                  | <b>12</b> |
| <b>16. ERROS COMUNS NA DEFINIÇÃO DE SLA</b>                   | <b>13</b> |
| 16.1. MEDIR SOMENTE O PRIMEIRO CONTATO                        | 13        |
| 16.2. USAR METAS IGUAIS PARA TODAS AS DEMANDAS                | 13        |
| 16.3. NÃO DEFINIR O INÍCIO DA CONTAGEM                        | 13        |
| 16.4. PERMITIR PAUSAS SEM EVIDÊNCIA                           | 13        |
| 16.5. CRIAR METAS SEM CAPACIDADE OPERACIONAL                  | 13        |

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 16.6. CONFUNDIR CUMPRIMENTO COM QUALIDADE . . . . .                    | 13        |
| 16.7. NÃO REVISAR O ACORDO . . . . .                                   | 13        |
| <b>17. COMO IMPLANTAR SLA SEM CRIAR BUROCRACIA EXCESSIVA . . . . .</b> | <b>14</b> |
| <b>18. CONCLUSÃO . . . . .</b>                                         | <b>14</b> |

O **SLA** transforma expectativas genéricas de prazo e qualidade em compromissos mensuráveis. Em vez de registrar apenas que uma solicitação deve ser atendida “rapidamente” ou que um documento precisa ser analisado “dentro do prazo”, o acordo define o serviço, as condições de início da contagem, as metas, as exceções, as responsabilidades e a forma de comprovação.

Embora o termo seja muito associado a suporte de tecnologia, o conceito também se aplica a serviços continuados de engenharia, manutenção, inspeções, análises técnicas, aprovação documental, atendimento a RFIs, tratamento de não conformidades e entregáveis contratuais.

## 1. O QUE É SLA?

SLA é a sigla de **Service Level Agreement**, traduzida como acordo de nível de serviço. Trata-se de um compromisso formal entre fornecedor e cliente sobre o desempenho esperado de um serviço. Esse compromisso pode fazer parte do contrato, de um anexo técnico, de uma ordem de serviço ou de um documento operacional vinculado à contratação.

Um SLA não deve ser confundido com uma simples promessa de prazo. Ele precisa explicar exatamente qual serviço está sendo medido, quando a contagem começa, em quais horários o relógio corre, quais situações suspendem o prazo e qual evidência comprova o cumprimento.

**SLA não é apenas prazo.** Um acordo confiável define serviço, meta, calendário, prioridades, exceções, evidências e governança.

Em um serviço de análise de documentos de engenharia, por exemplo, a meta pode estabelecer que documentos completos e corretamente classificados serão analisados em até cinco dias úteis. Para que essa regra seja aplicável, é necessário definir o que caracteriza uma submissão completa, quem valida o recebimento, como são tratados feriados, revisões incompletas, indisponibilidade do sistema e solicitações de esclarecimento.

## 2. PARA QUE SERVE UM ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO?

O SLA serve para alinhar expectativa e capacidade de entrega. O cliente passa a conhecer o nível de desempenho contratado, enquanto o prestador consegue dimensionar equipe, processos, ferramentas e prioridades de acordo com metas explícitas.

Ele também reduz conflitos de interpretação. Sem critérios objetivos, uma parte pode considerar que o prazo começou no envio de um e-mail, enquanto a outra entende que começou somente após o cadastro formal e a validação das informações. O SLA elimina essa ambiguidade ao definir eventos de início, suspensão, retomada e encerramento.

Outro benefício é a governança. O acordo permite acompanhar desempenho, analisar desvios, discutir causas e decidir melhorias. Quando conectado ao workflow, cada solicitação registra datas, estados, responsáveis, pausas e evidências necessárias ao cálculo.

### 3. SLA, PRAZO E INDICADOR SÃO A MESMA COISA?

Não. O prazo é apenas uma das dimensões possíveis do nível de serviço. Um SLA pode combinar tempo, disponibilidade, qualidade, capacidade, conformidade, comunicação e experiência do usuário.

Um indicador mede um aspecto do desempenho. Já o SLA utiliza uma ou mais métricas para estabelecer uma meta acordada. O tempo médio de análise pode ser um indicador, por exemplo, mas o SLA pode determinar que 95% das análises sejam concluídas em até cinco dias úteis.

| Conceito  | Função                                        | Exemplo                                  |
|-----------|-----------------------------------------------|------------------------------------------|
| Prazo     | Limite de tempo para uma atividade ou entrega | Cinco dias úteis para análise            |
| Indicador | Métrica utilizada para acompanhar desempenho  | Tempo médio de análise                   |
| Meta      | Resultado esperado para a métrica             | Média inferior a quatro dias             |
| SLA       | Compromisso formal de nível de serviço        | 95% das análises em até cinco dias úteis |
| KPI       | Indicador crítico para decisão e gestão       | Percentual de solicitações dentro do SLA |

Essa distinção é importante porque médias podem ocultar falhas. Um tempo médio satisfatório não garante que solicitações críticas estejam sendo atendidas dentro do limite estabelecido.

### 4. QUAIS ELEMENTOS DEVEM CONSTAR EM UM SLA?

Um acordo de nível de serviço precisa ser suficientemente preciso para ser medido e administrado. O documento deve começar pela descrição do serviço e de seus limites. Em seguida, deve identificar clientes, prestadores, papéis responsáveis e canais oficiais de entrada.

A meta precisa indicar a unidade de medida e a forma de cálculo. Também devem ser definidos calendário, horário de atendimento, criticidade, prioridade, exclusões, eventos de pausa, evidências e periodicidade de apuração.

Quando o SLA está vinculado a um contrato, é necessário tratar ainda governança, revisão das metas, comunicação de desvios, planos de ação, incentivos, glosas, créditos de serviço ou outras consequências previstas. Penalidades não corrigem um acordo mal definido; primeiro o indicador precisa ser tecnicamente mensurável e auditável.

## **5. QUAIS TIPOS DE SLA PODEM SER UTILIZADOS?**

### **5.1. SLA DE ATENDIMENTO**

O SLA de atendimento mede o tempo até o primeiro contato qualificado ou até o início efetivo do tratamento. Uma resposta automática confirmando o recebimento não deve ser confundida com atendimento técnico quando o compromisso exige análise inicial por profissional competente.

Em serviços de engenharia, esse indicador pode ser aplicado à abertura de chamados, solicitações de inspeção, dúvidas de projeto, RFIs e ocorrências de campo.

### **5.2. SLA DE RESPOSTA**

O tempo de resposta representa o intervalo até uma manifestação útil. Dependendo do serviço, a resposta pode ser uma solução, uma avaliação preliminar, uma solicitação fundamentada de complementação ou a confirmação de encaminhamento para especialista.

A definição deve impedir respostas vazias utilizadas apenas para interromper artificialmente o relógio.

### **5.3. SLA DE SOLUÇÃO OU CONCLUSÃO**

Esse SLA mede o tempo até o encerramento do serviço ou da solicitação. É necessário definir o que caracteriza solução. Em uma não conformidade, encerrar pode significar corrigir, verificar a correção e registrar o aceite, não apenas atribuir a pendência a outro responsável.

## 5.4. SLA DE DISPONIBILIDADE

A disponibilidade é comum em plataformas, sistemas, infraestrutura e serviços críticos. O acordo deve definir período de medição, janelas de manutenção, indisponibilidades excluídas, método de monitoramento e ponto de observação.

Uma disponibilidade de 99,9% parece alta, mas ainda permite aproximadamente 43 minutos de indisponibilidade em um mês de 30 dias quando medida continuamente. O impacto real depende do horário, da criticidade e da distribuição das falhas.

## 5.5. SLA DE QUALIDADE

Metas de qualidade podem considerar conformidade, índice de retrabalho, aprovação na primeira submissão, completude documental, precisão dos registros e atendimento aos critérios de aceite.

Em engenharia, combinar prazo e qualidade evita que a pressão por velocidade produza entregas incompletas ou tecnicamente inadequadas.

## 6. SLA POR PRIORIDADE E CRITICIDADE

Nem todas as solicitações devem possuir o mesmo prazo. O nível de serviço pode variar conforme impacto, urgência, risco técnico e consequência para a operação.

A prioridade não deve ser escolhida livremente pelo solicitante. É necessário definir uma matriz com critérios objetivos. Uma indisponibilidade que interrompe operação crítica pode receber prioridade máxima, enquanto uma melhoria sem impacto imediato pode seguir prazo ordinário.

| Prioridade | Condição típica                                         | Atendimento inicial | Solução ou plano de ação |
|------------|---------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| Crítica    | Paralisação, risco elevado ou perda de função essencial | 30 minutos          | 4 horas                  |
| Alta       | Impacto relevante sem paralisação total                 | 2 horas             | 1 dia útil               |
| Média      | Impacto controlado e alternativa temporária disponível  | 4 horas             | 3 dias úteis             |
| Baixa      | Melhoria, ajuste ou solicitação sem impacto imediato    | 1 dia útil          | 5 dias úteis             |

Os valores acima são apenas ilustrativos. As metas reais devem considerar riscos, capacidade, localização, horário de cobertura, dependências e custos do serviço.

## 7. COMO DEFINIR UM SLA PASSO A PASSO

### 7.1. 1. DELIMITE O SERVIÇO

A primeira etapa é definir o que está dentro e fora do acordo. Termos amplos, como “suporte de engenharia”, não permitem medição confiável. É preferível separar análise documental, atendimento a chamados, inspeções, pareceres, atualizações cadastrais e outras modalidades de serviço.

A fronteira deve indicar o evento de entrada e o resultado que encerra a obrigação.

### 7.2. 2. IDENTIFIQUE CLIENTES, PRESTADORES E DEPENDÊNCIAS

O SLA envolve pelo menos uma parte que recebe e outra que presta o serviço, mas o desempenho pode depender de áreas internas, fornecedores, sistemas e aprovações externas.

Essas dependências precisam ser reconhecidas. Quando uma meta externa depende de compromissos internos, podem ser criados acordos de nível operacional.

### 7.3. 3. DEFINA A CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES

Estabeleça categorias, prioridades e critérios de criticidade. Uma classificação excessivamente complexa dificulta uso e auditoria; uma classificação genérica demais distribui demandas diferentes sob o mesmo prazo.

### 7.4. 4. ESCOLHA AS MÉTRICAS

A métrica deve representar valor para o cliente e ser controlável pelo processo. Tempo até primeira resposta, tempo até solução, percentual dentro do prazo, disponibilidade, retrabalho e aprovação na primeira submissão são exemplos possíveis.

Evite medir somente aquilo que o sistema registra com facilidade. A medição deve refletir o resultado do serviço, não apenas a conveniência da ferramenta.

### 7.5. 5. ESTABELEÇA METAS REALISTAS

Metas devem considerar histórico, capacidade, volume, sazonalidade, complexidade, riscos e custo. Um prazo extremamente agressivo pode exigir equipe dedicada, plantão, redundância e automação. Essas condições precisam estar refletidas no modelo de contratação.

Quando não há histórico, pode ser adotado período inicial de medição antes da consolidação das metas.

#### 7.6. 6. DEFINA O RELÓGIO DO SLA

O relógio precisa de regras claras. Informe calendário, fuso horário, horário comercial, feriados, início da contagem, pausas, retomadas e limite para arredondamento.

Em serviços prestados em dias úteis, uma solicitação recebida fora do horário pode começar a contar no próximo período de atendimento. Em cobertura contínua, a contagem pode ocorrer 24 horas por dia.

#### 7.7. 7. TRATE EXCEÇÕES E EXCLUSÕES

Exceções devem ser objetivas e registradas. Falta de informação obrigatória, impedimento de acesso, evento de força maior, manutenção programada e dependência de decisão do cliente podem suspender ou excluir parte da medição.

Não é adequado utilizar categorias genéricas, como “aguardando cliente”, sem registrar qual informação foi solicitada, quando a solicitação ocorreu e quando houve resposta.

#### 7.8. 8. DEFINA EVIDÊNCIAS E GOVERNANÇA

O acordo deve indicar a fonte oficial dos dados, responsáveis pela apuração, periodicidade dos relatórios e processo de contestação. Também precisa prever análise de desvios, plano de ação e revisão das metas.

### 8. COMO CALCULAR O CUMPRIMENTO DO SLA

Uma forma comum de medir cumprimento é calcular o percentual de solicitações concluídas dentro do limite aplicável:

**Cumprimento do SLA (%) = solicitações dentro do SLA ÷ solicitações válidas avaliadas × 100**

Se 190 de 200 solicitações válidas foram concluídas dentro do prazo, o resultado é 95%.

O denominador exige atenção. Solicitações canceladas, duplicadas ou classificadas incorretamente não devem ser removidas sem regra documentada. Exclusões precisam ser rastreáveis para evitar distorção do resultado.

Para disponibilidade, uma fórmula simplificada é:

**Disponibilidade (%) = tempo disponível ÷ tempo total considerado × 100**

A janela de medição e as exclusões de manutenção programada devem ser explicitadas. Medir apenas períodos convenientes compromete a confiabilidade do indicador.

## 9. TEMPO MÉDIO, PERCENTIL E PERCENTUAL DENTRO DO SLA

O tempo médio é útil, mas pode ser influenciado por casos extremos. Percentis ajudam a compreender a distribuição. O percentil 95 indica o tempo abaixo do qual 95% dos casos foram concluídos.

O percentual dentro do SLA responde diretamente ao compromisso contratado. Já a média e os percentis ajudam a analisar comportamento, tendência e capacidade do processo.

Um painel consistente pode apresentar os três elementos: cumprimento do SLA, tempo médio e percentil 95. Assim, a gestão evita concluir que o serviço está estável apenas porque a média permanece baixa.

## 10. SLA, OLA E CONTRATO DE APOIO

O **OLA**, ou Operational Level Agreement, é um acordo de nível operacional entre equipes internas. Ele define como áreas que participam do processo contribuirão para o cumprimento do SLA externo.

Se o cliente deve receber um parecer em cinco dias úteis, por exemplo, a triagem pode ter um OLA de quatro horas, a análise técnica de três dias e a aprovação de um dia. A soma precisa preservar margem para correções e comunicação.

Contratos com fornecedores externos também podem sustentar o SLA. Quando uma plataforma, laboratório ou fabricante participa da entrega, seus compromissos precisam ser compatíveis com o nível prometido ao cliente.

O erro comum é estabelecer um SLA externo sem decompor dependências internas. O prazo passa a existir no contrato, mas não no processo operacional.

**O compromisso externo depende da operação interna.** Um SLA somente é sustentável quando OLAs, fornecedores, capacidade da equipe e ferramentas são compatíveis com a meta prometida.

## 11. SLA E WORKFLOW

O workflow é o principal mecanismo para operacionalizar o acordo. Cada solicitação deve possuir estado, responsável, prioridade, data de entrada, prazo aplicável e registro das transições.

O sistema pode calcular vencimento, emitir alertas, escalonar atrasos e registrar pausas. Entretanto, a automação precisa reproduzir as regras aprovadas. Um botão de “pausar SLA” sem justificativa obrigatória ou aprovação cria risco de manipulação.

**Pausas precisam de rastreabilidade.** Motivo, informação pendente, data de início, retomada e responsável devem ficar registrados no workflow.

O workflow também permite diferenciar tempo total, tempo de trabalho e tempo de espera. Essa separação ajuda a identificar se o atraso ocorre na execução, na aprovação, na complementação de informações ou em dependência externa.

## 12. EXEMPLO DE SLA PARA APROVAÇÃO DE DOCUMENTO TÉCNICO

Considere um processo de análise de memorial descritivo submetido pelo projetista. O acordo define que documentos completos serão verificados em até cinco dias úteis, contados a partir da validação de recebimento pelo controle documental.

A submissão deve conter arquivo editável, PDF, identificação de revisão, lista de alterações e documentos de referência. Caso falte item obrigatório, o documento é devolvido antes do início da contagem.

Durante a análise, o relógio pode ser suspenso quando houver solicitação formal de esclarecimento que impeça a continuidade. A pausa começa no registro da pergunta e termina no recebimento da resposta completa. Comentários produzidos pela própria verificação não suspendem o prazo.

O indicador principal é o percentual de documentos analisados dentro de cinco dias úteis. Indicadores auxiliares incluem tempo médio, percentil 95, taxa de devolução por entrada incompleta e percentual de aprovação sem retrabalho.

Esse exemplo mostra que o SLA depende de critérios de entrada, workflow, responsabilidades, documentos e indicadores. Registrar apenas “prazo de cinco dias” seria insuficiente.

### 13. SLA EM SERVIÇOS CONTINUADOS DE ENGENHARIA

Em contratos continuados, o acordo pode combinar atendimento, mobilização, análise e entrega. Chamados críticos podem exigir resposta rápida, enquanto pareceres e estudos seguem prazo proporcional à complexidade.

É recomendável distinguir solicitações padronizadas de demandas que exigem levantamento, mobilização, ensaio, visita técnica ou participação de especialista. Um único prazo para todos os casos incentiva classificação inadequada e reduz a previsibilidade.

O SLA também deve estar alinhado ao saldo de horas, à disponibilidade da equipe, ao regime de plantão e ao modelo de remuneração. Cobertura 24x7 possui estrutura de custo diferente de atendimento em horário comercial.

### 14. SLA EM CONTRATOS E CRITÉRIOS DE ACEITE

O acordo de nível de serviço precisa conversar com escopo, entregáveis, medição e aceite. O cumprimento do prazo não significa aceite automático quando o resultado não atende aos requisitos técnicos.

Da mesma forma, uma entrega pode estar tecnicamente correta e ainda descumprir o SLA. Contrato e governança devem tratar separadamente conformidade técnica, prazo e consequências comerciais.

Glosas ou créditos de serviço precisam de fórmula clara, limite, evento gerador e processo de contestação. A consequência deve ser proporcional e não pode substituir a obrigação de corrigir a causa do desvio.

### 15. INDICADORES PARA ACOMPANHAR O SLA

O cumprimento percentual é o indicador principal, mas não deve ser analisado isoladamente. Volume recebido, demanda acumulada, idade do backlog, reincidência, retrabalho, tempo em espera e distribuição por prioridade ajudam a explicar o resultado.

Indicadores recomendados incluem:

Esses dados devem conduzir decisão. Um dashboard que apenas exhibe números, sem responsável e rotina de análise, não constitui gestão do nível de serviço.

## 16. ERROS COMUNS NA DEFINIÇÃO DE SLA

### 16.1. MEDIR SOMENTE O PRIMEIRO CONTATO

Responder rapidamente e deixar a solicitação parada não representa bom serviço. Atendimento inicial e solução devem ser medidos separadamente.

### 16.2. USAR METAS IGUAIS PARA TODAS AS DEMANDAS

Solicitações possuem impactos e complexidades diferentes. A classificação precisa justificar prioridades e prazos distintos.

### 16.3. NÃO DEFINIR O INÍCIO DA CONTAGEM

Sem evento de início, cada parte calcula o prazo de maneira diferente. O canal oficial e os critérios de entrada devem ser inequívocos.

### 16.4. PERMITIR PAUSAS SEM EVIDÊNCIA

Pausas genéricas distorcem o indicador. Motivo, data, informação pendente e responsável devem ficar registrados.

### 16.5. CRIAR METAS SEM CAPACIDADE OPERACIONAL

O SLA precisa ser suportado por equipe, processo, ferramentas e fornecedores. Metas incompatíveis com a capacidade produzem atrasos recorrentes ou custo não previsto.

### 16.6. CONFUNDIR CUMPRIMENTO COM QUALIDADE

Uma entrega dentro do prazo pode estar incorreta. O nível de serviço deve ser complementado por critérios de qualidade e aceite.

### 16.7. NÃO REVISAR O ACORDO

Mudanças de volume, escopo, tecnologia, risco e horário de cobertura podem tornar a meta inadequada. O SLA precisa de ciclo de revisão.

## 17. COMO IMPLANTAR SLA SEM CRIAR BUROCRACIA EXCESSIVA

Comece pelos serviços mais críticos e por poucas métricas relevantes. Defina regras simples, registre dados confiáveis e acompanhe o comportamento antes de ampliar o modelo.

A implantação pode ocorrer em ciclos. Primeiro são estabelecidas fronteiras e métricas. Depois, o workflow passa a calcular prazos e registrar pausas. Em seguida, os resultados são analisados e as metas são ajustadas. Somente após estabilização faz sentido associar consequências comerciais mais sofisticadas.

O objetivo não é medir cada movimento do processo. É assegurar que cliente e prestador tenham uma referência comum sobre valor, prazo, qualidade e responsabilidade.

## 18. CONCLUSÃO

O SLA é um acordo mensurável sobre o desempenho de um serviço. Ele combina escopo, metas, regras de contagem, prioridades, exceções, evidências e governança.

Em empresas de engenharia, sua aplicação melhora serviços continuados, análise documental, atendimento técnico, manutenção, inspeções e processos de aprovação. Para funcionar, o acordo precisa estar conectado ao contrato, ao workflow, aos responsáveis e aos indicadores.

Um SLA bem estruturado não serve apenas para cobrar atrasos. Ele cria previsibilidade, orienta capacidade, evidencia gargalos e fornece uma base objetiva para melhoria contínua.

[1] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO/IEC 20000-1:2018 – Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements. Geneva: ISO, 2018. Amendment 1:2024.

[2] PEOPLECERT. ITIL 4 Practitioner: Service Level Management. Disponível em: PeopleCert. Acesso em: 23 jul. 2026.

[3] ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

[4] ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 31000:2018 – Gestão de riscos – Diretrizes. Rio de Janeiro: ABNT, 2018.

[5] ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 21502:2021 — Gerenciamento de projetos, programas e portfólios — Orientação sobre gerenciamento de projetos. Rio de Janeiro: ABNT, 2021.

**O que é SLA?** SLA é um acordo de nível de serviço que define metas mensuráveis de desempenho entre prestador e cliente, incluindo escopo, prazos, qualidade, regras de contagem e evidências. **O que significa SLA?** SLA significa Service Level Agreement, traduzido como acordo de nível de serviço. **Qual é a diferença entre SLA e prazo?** Prazo é um limite de tempo. SLA é um acordo mais amplo que define serviço, métricas, metas, calendário, prioridades, exceções, responsabilidades e forma de medição. **Como calcular o cumprimento do SLA?** Uma fórmula comum divide a quantidade de solicitações concluídas dentro do SLA pelo total de solicitações válidas avaliadas e multiplica o resultado por 100. **O que é OLA?** OLA é um acordo de nível operacional entre equipes internas que define compromissos necessários para sustentar o SLA oferecido ao cliente. **SLA e KPI são a mesma coisa?** Não. O SLA estabelece um compromisso de nível de serviço. KPI é um indicador crítico utilizado para acompanhar desempenho e apoiar decisões. **O SLA pode ser pausado?** Pode, desde que as condições de suspensão e retomada estejam definidas e cada pausa possua motivo, evidência, data e responsável registrados. **SLA se aplica apenas à área de TI?** Não. O conceito pode ser aplicado a engenharia, manutenção, inspeções, análise documental, logística, atendimento, serviços continuados e outros processos mensuráveis.

1. Entenda o processo antes de definir o SLA
2. Operacionalize prazos, responsabilidades e evidências
3. Conecte SLA, contrato e modelo de prestação
4. Meça, automatize e acompanhe o nível de serviço
5. Fontes externas e referências oficiais

## Sobre a A3A Engenharia de Sistemas

Com 30 anos de história, a A3A Engenharia de Sistemas se consolidou como referência em serviços de Engenharia, oferecendo soluções integradas de Telecomunicações, Segurança Eletrônica, Segurança Digital e Instalações Elétricas.

A empresa atua em todas as etapas do ciclo de Engenharia, desde a elaboração de projetos e consultoria técnica até a implantação, manutenção e retrofit de sistemas, sempre em conformidade com as normas técnicas e melhores práticas do setor.