



O acordo de nível de serviço e suas implicações empresariais

27/10/2009

Com o objetivo de se concentrarem estritamente nas atividades principais de seus negócios, as empresas têm buscado a contratação de prestadores de serviços capazes de executar, com maior qualidade e até mesmo menor custo, atividades de determinada área-meio.

Para que possa efetivamente deixar de se dedicar a áreas que não correspondam a sua atividade-fim, sem que isso prejudique as demais atividades da empresa, precisam se assegurar de que os serviços contratados serão executados com qualidade.

Para atender essa necessidade, vem sendo cada vez mais utilizado o conceito de SLA, já amplamente difundido especialmente nas áreas de serviços hospitalares e tecnologia da Informação.

Service Level Management – SLA, que se traduz por Acordo de Nível de Serviço, consiste em uma forma de contrato em que as cláusulas padrões rígidas tendem a ser substituídas pela definição, pelas partes dos serviços a serem prestados e os níveis de qualidade a serem atingidos para atender as necessidades de uma empresa específica.

Em outras palavras, o contrato será elaborado com base na necessidade e expectativa do cliente e nas condições de execução dos serviços pela contratada.

Para que esse “acordo de qualidade” atinja seu objetivo, é imprescindível que os indicadores e níveis de qualidade sejam definidos, de forma clara, em conjunto, pela contratante e contratada.

O objeto do contrato deve ser definido com atenção, esclarecendo-se as especificidades do negócio e avaliando-se a importância daquele serviço para a empresa contratante.

É importante, também que sempre haja um planejamento para uma rápida e eficaz solução de problemas, uma vez que esta contratação visa a manter seguras as demais atividades do cliente.

Embora haja previsão de penalidades neste tipo de contratação, podem ocorrer problemas que afetem tão gravemente as rotinas da contratante, que a penalização não seja suficiente para ressarcir-las dos prejuízos sofridos. De fato, ao garantir determinado desempenho na prestação dos serviços, a contratada assume a responsabilidade pela segurança das atividades da contratante.

Nesse ponto, importante esclarecer que, também para a contratada, a multa não representa todo o risco envolvido na contratação, uma vez que o acordo de qualidade, ao final, atestará sua capacidade ou não de prestar seus serviços com a qualidade prometida, podendo, em caso negativo, levar a sua perda de credibilidade no mercado.



Assim, é necessário evitar o risco de que o contrato seja desenvolvido sem o devido cuidado em relação às necessidades do cliente, pois isso pode impossibilitar o cumprimento dos serviços de acordo com a forma, prazos ou a qualidade estabelecida.

É recomendada a elaboração do contrato partindo-se da análise criteriosa do escopo das atividades do fornecedor e do impacto do serviço a ser prestado, sobre as mesmas. Essa avaliação deve ser feita em conjunto com o cliente.

Tal avaliação tem a finalidade de constatar corretamente as reais necessidades do cliente, evitando que as mesmas sejam subestimadas – o que pode levar à impossibilidade de atendimento adequado – ou superestimadas, elevando desnecessariamente o custo da contratação.

Em seguida, passa-se a uma análise realista das condições da prestadora de serviços de atender à qualidade desejada, nos prazos esperados e então, se define os indicadores de desempenho de forma responsável, para que, ao final, os gráficos e indicadores não atestem a ineficiência dos serviços.

Para reduzir a possibilidade de conflito entre as partes, vale prever que o cliente se comprometerá a manter a prática de advertir o prestador de serviços no caso de incidentes de menor gravidade, para que não seja apresentado ao final um conjunto infundável de pequenas ocorrências.

Recomenda-se a criação de indicadores “SMART” – *Specific, Measurable, Achievable, Realistic e Timetable*, ou específicos, mensuráveis, atingíveis, realistas e com datas/cronograma definidos.

Em termos práticos, devem ser contempladas no contrato, definições claras e objetivas do seguinte: objetivo da contratação, descrição dos serviços, o horário ou a frequência, os prazos para todos os eventos, os valores mínimos a serem atingidos, as responsabilidades, os serviços cobertos e a gravidade de cada ocorrência.

É indicado, também, determinar claramente as penalidades, para caso de não atendimento da qualidade proposta e o bônus para o caso de atingir-se desempenho acima do esperado.

Além dos indicadores de desempenho, deve ser realizado o gerenciamento do SLA através do acompanhamento constante dos parâmetros do contrato, para que se proceda a uma adequada medição do alcance das metas estabelecidas entre as partes, relativas à eficiência, à qualidade, ao atendimento das necessidades do cliente, bem como à frequência da apresentação de relatórios de desempenho ao cliente.

Isso se faz necessário porque os clientes visam, além da execução do serviço com qualidade, a comprovação do nível de excelência atingido. Por isso, a contratada deve fazer um monitoramento sistemático do serviço e o gerenciamento dos indicadores, visando a uma avaliação objetiva do desempenho.

Desta forma, devem ser disponibilizadas ferramentas e apresentados relatórios ao cliente para sua melhor visualização e controle do cumprimento dos indicadores, possibilitando, inclusive, a



aplicação do bônus ou de penalidades se constatado o descumprimento do contrato.

Uma forma de ampliação da capacidade de gerenciamento dos contratos é a utilização de softwares de SLM – *Service Level Management*, nome dado ao conjunto de processos de planejamento, monitoramento e revisão de SLAs, que visa principalmente assegurar o cumprimento das mesmas.

Apesar da costumeira aplicação do conceito de SLA à celebração de contratos com empresas terceirizadas, é possível também pautar pelos indicadores de desempenho e suas avaliações a realização de atividades de cada departamento de uma mesma empresa.

Para o ótimo desenvolvimento das atividades da empresa, seus departamentos devem trabalhar de forma cooperada, entretanto, nem sempre os prazos e a qualidade esperados por um departamento, são plenamente conhecidos e atendidos pelo departamento correlacionado e do qual o primeiro depende para o melhor desenvolvimento da atividade que lhe compete.

Assim, a aplicação do conceito de SLA internamente objetivaria definir níveis de serviço a cada departamento a fim eliminar o risco de que a autonomia de cada departamento prejudique os negócios da empresa, reduzindo sua capacidade competitiva.

Portanto, temos que o contrato de SLA elaborado com assessoria de profissional qualificado, promove o estreitamento de relação entre as partes, que passam a definir os indicadores e avaliar o serviço de forma conjunta, bem como se torna instrumento capaz de atestar a qualidade do prestador de serviços, podendo resultar a este, uma vantagem competitiva.

Nesse contexto, Mazza e Palópoli Advogados vem orientando seus clientes em relação à elaboração de contratos de SLA, especialmente voltados às áreas de serviços hospitalares, instalações e manutenção, tecnologia da informação, dentre outros, possuindo profissionais preparados para ampla assessoria na celebração desse acordo de qualidade.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2009-out-27/acordo-nivel-servico-implicacoes-empresariais/>