

# O IMPACTO DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO<sup>1</sup>

Carlos Koji Morikane<sup>2</sup>

Vilma da Silva Santos<sup>3</sup>

Edson Aparecida de Araújo Querido Oliveira<sup>4</sup>

## Resumo

A partir do ano de 2006, ocorreu a publicação da norma ISO 20000 com o objetivo de certificar das empresas prestadoras de serviços de Tecnologia da Informação (TI). Esta norma segue as recomendações dadas pelo *Information Technology Infrastructure Library* – ITIL e um dos itens a ser normatizado diz respeito ao acordo de nível de serviço prestado. Neste contexto, necessita-se avaliar impacto negativo causado pela inexistência ou descumprimento dos acordos de nível de serviço, através da satisfação do cliente, como indicador da qualidade do serviço prestado. A proposta de investigação está relacionada a análise da importância de se implantar e gerenciar os Acordos de Nível de Serviço e obter dados sobre o impacto causado pela sua deficiência. Através da revisão bibliográfica, será obtida os conceitos e perspectivas das SLA's. Será realizado um estudo de caso em que serão obtidos através de questionário aplicado em clientes de uma instituição de ensino, os dados que serão tratados de forma qualitativa e quantitativa para avaliar a satisfação dos clientes. Verificou-se que a disponibilidade do serviço prestado torna-se peça fundamental para a satisfação do cliente de TI uma vez que na atualidade, com a alta taxa de crescimento de conhecimento, os usuários de tecnologia da informação não são receptivos ao fato de não conseguirem utilizar os recursos de TI no momento desejado e esperado. A empresa prestadora do serviço passa a ser avaliada como ineficiente, perdendo a sua credibilidade.

**Palavras-chave:** ISO 20000; Serviço; Tecnologia da Informação; Cliente.

## THE IMPACT OF AGREEMENTS OF LEVEL OF SERVICE IN THE RENDERING OF SERVICES OF INFORMATION TECHNOLOGY

### Abstract

From the year of 2006, the publication of norm ISO 20000 with the objective occurred to certify of the rendering companies of services of Technology of the Information. This norm follows the recommendations given for the Information Technology Infrastructure Library - ITIL and one of items to be normatizado say respect to the level agreement if given service. In this context, it is needed to evaluate negative impact caused by the inexistence or descumprimento of the agreements of service level, through the satisfaction of the customer, as indicating of the quality of the given service. The inquiry proposal is related the analysis of the importance of if implanting and managing the Agreements of Level of Service and to get given on the impact caused for its deficiency. Through the bibliographical revision, it will be gotten the perspective concepts and of the SLA's. A case study will be carried through where they will be gotten through questionnaire applied in customers of an education institution, the data that will be dealt with qualitative and quantitative form to evaluate the satisfaction of the customers. It verified if that the availability of the given service becomes basic part for the satisfaction of the customer of YOU a time that in the present time, with the high tax of knowledge growth, the users of technology of the information are not receptive to the fact of does not consegu?rem to use the resources of at the desired and waited moment. The rendering company of the service passes to be evaluated as inefficient, losing its credibility.

**Key-words:** ISO 20000; Services; Information technology; Customer.

---

<sup>1</sup> Contribuição técnica ao 62º Congresso Anual da ABM – Internacional, 23 a 27 de julho de 2007, Vitória – ES, Brasil.

<sup>2</sup> Mestrando em Gestão e Desenvolvimento Regional – Universidade de Taubaté.

<sup>3</sup> Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional – Professora do Programa de Pós-graduação em Administração – Universidade de Taubaté.

<sup>4</sup> Doutor em Organização Industrial/ ITA – Coordenador do Programa de Pós-graduação em Administração – Universidade de Taubaté.

## 1 INTRODUÇÃO

Em alguns setores da economia, estar na média, significa o mesmo que assumir o risco de vir a falhar. Por serem segmentos considerados "commodities", a excelência da gestão de operações passa a ser para esses nichos principal fator de diferenciação. Os serviços voltados para a área de Tecnologia da Informação inserem-se neste caso. O desafio maior de qualquer gestor é demonstrar como os investimentos em tecnologia da informação podem trazer retorno sobre o capital investido.

Cada vez mais empresas querem entender como a área de TI pode agregar valor ao negócio e como cada componente de tecnologia pode auxiliar na redução de custos, na agilidade dos processos para ganhar vantagem competitiva. Pressionadas pelo mercado, as empresas convivem com o paradigma de alcançar metas cada vez mais agressivas, com equipes e prazos cada vez menores.

Independente do tamanho do negócio ou das tecnologias empregadas, cabe ao gestor moderno mostrar como a estratégia de TI pode alinhar-se ao negócio da empresa, adotar melhores práticas de mercado, implementar melhorias nos processos de gestão de serviços e de infra-estrutura de TI; e identificar profissionais comprometidos com as melhorias nos serviços de infra-estrutura da área.

Os serviços em tecnologia da informação incluem desde consultoria para especificação de projetos, alocação de recursos profissionais, desenvolvimento e implementação de aplicativos sob medida, independente da plataforma tecnológica adotada pela instituição, até a adoção de ferramentas que garantam a máxima qualidade, produtividade e eficiência, permitindo a redução de tempo, recursos e investimentos em projetos de TI

O relacionamento entre empresas e consumidores de Tecnologia da Informação (TI) tem sofrido profundas alterações desde a última década. Ao contrário do passado não muito distante, a preocupação com informações, qualidade de serviços e prazos de entrega tem sido cada vez maior, isto porque a confiança nos serviços tem se mostrado um fator muito forte para escolha de compra entre os clientes.

Aqueles empreendimentos, comprometidos com a promoção da qualidade em serviços de tecnologia da informação, em pouco tempo estarão empregando as melhores práticas de gestão nos trabalhos que realiza e serão capazes de fornecer serviços diferenciados, soluções eficientes e inovadoras, podendo, inclusive, antecipar-se às necessidades e às expectativas de seus clientes.

Com o apoio na condução de um planejamento estratégico de TI, que agilize processos internos, reduza custos pelo uso racional da tecnologia, alinhando as iniciativas de TI às estratégias de negócio da organização, indiretamente, os gestores estarão apoiando a sua organização na melhoria da competitividade e na transformação da área de TI em uma geradora de valor para o negócio. É preciso, acima de tudo, ter em mente a excelência como principal fator de diferenciação.

Em 2006, ocorreu a publicação da norma ISO 20000 com o objetivo de certificar as empresas prestadoras de serviços de TI. Esta norma segue as recomendações dadas pelo *Information Technology Infrastructure Library* – ITIL e um dos itens a ser normatizado diz respeito ao acordo de nível de serviço prestado

As mudanças da relação empresa/consumidor vem ocorrendo devido a aplicação em contratos e acordos comerciais do conceito de Service Level Agreement (SLA – Acordo de Nível de Serviço). O SLA é um contrato formal fechado entre o cliente e o provedor de serviços que descreve os serviços contratados e o

nível em que estes deverão ser prestados. O nível de serviço diz respeito ao desempenho e disponibilidade que o cliente pode esperar do serviço contratado servindo de garantias legais de seus fornecedores.

Neste contexto, o cliente pode ser, também, empresas que terceirizam sua área de Tecnologia da Informação, significando um grande avanço nas relações Business to Business.

O SLA traz vantagens para os dois lados dos negócios. Para o cliente, ele contribui para a avaliação dos custos e benefícios para a escolha entre diferentes provedores de tecnologia, garante que os serviços estão dentro dos padrões de segurança da empresa, reduz o ciclo e o custo de seleção de fornecedores e finalmente produz impacto positivo junto aos clientes finais. Do lado do prestador de serviços, a aplicação do SLA proporciona o monitoramento do nível de serviço aos clientes, dá credibilidade, retém clientes pela confiança e gera maiores lucros.

Contudo, a aplicação do conceito do SLA não podem ser adotadas de maneira reativas contando apenas com o feedback de seus clientes. Sendo assim, o fornecedor de serviço deve usar de outro conceito que é o Service Level Management (SLM) que utiliza diversos tipos de análises e ferramentas automatizadas capazes de gerar relatórios com indicadores de qualidade que permitem realizar o gerenciamento do nível de serviço.

E não basta apenas disponibilizar os conhecimentos de ponta em tecnologia da informação, é necessário capacitar sua equipe a perceber as tendências tecnológicas e as novas formas de gestão estratégica, focadas num mercado em acelerada transformação

É papel desse gestor tornar os usuários co-participantes das mudanças, aptos a utilizar a tecnologia da informação para assegurar às empresas ganhos significativos em termos de qualidade, produtividade, competitividade e rentabilidade.

## **2 MATERIAIS E MÉTODOS**

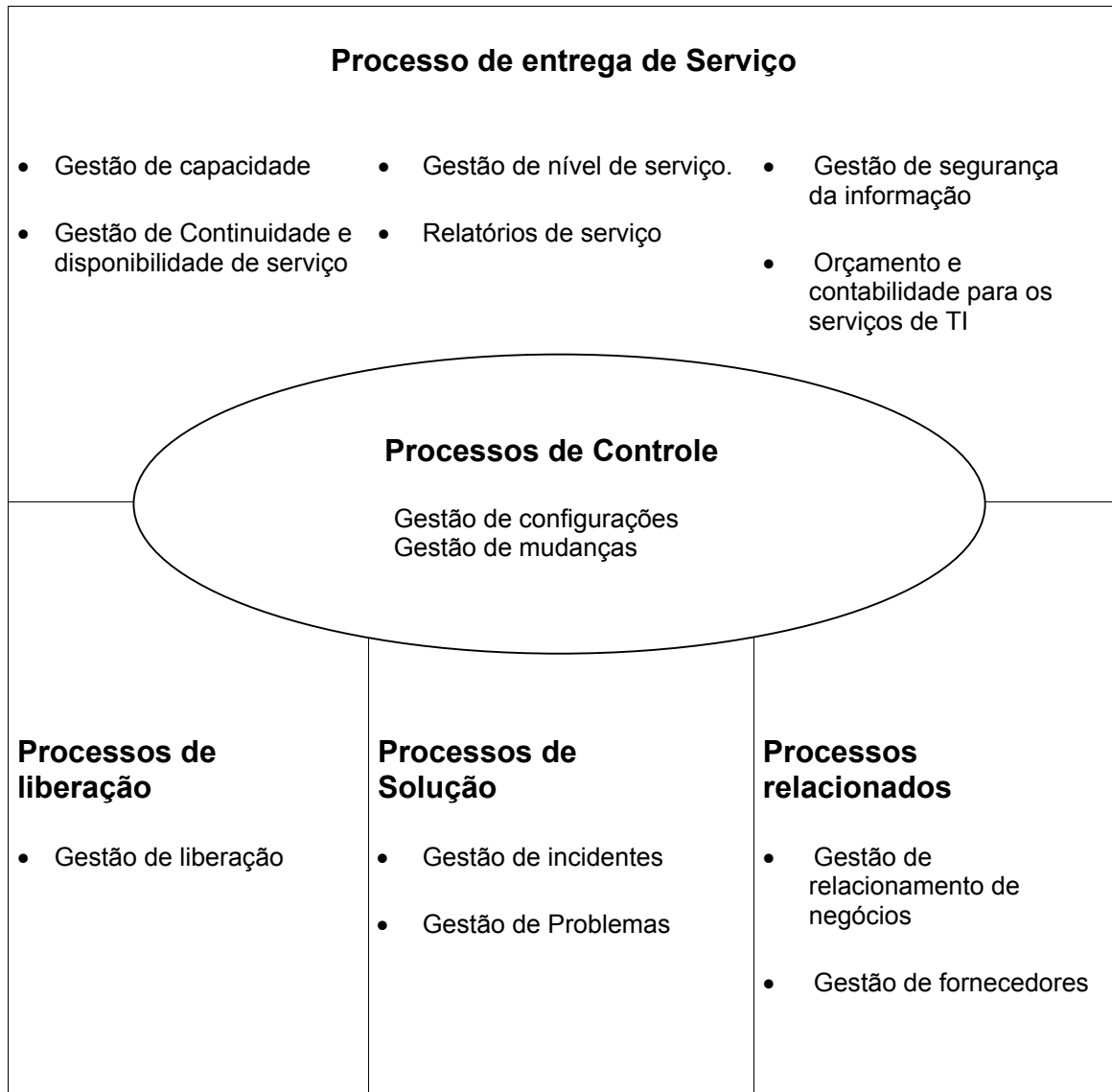
Esta pesquisa é classificada como pesquisa bibliográfica exploratória porque procurou analisar os conceitos de SLA e SLM e os impactos gerados pela inexistência ou deficiência para o sucesso da implantação de serviços de Tecnologia da Informação.

Foi realizado um estudo de caso em que um questionário foi aplicado aos clientes de uma instituição de ensino, que consistiu de perguntas com respostas de múltipla escolha, para obter-se dados para análise qualitativa e quantitativa da satisfação em relação à qualidade dos serviços de TI.

Nesta pesquisa, a seleção foi por amostragem aleatória, simples. O universo amostral foi de uma população de 220 alunos de pós-graduação que utilizam alguns dos serviços de TI disponibilizados pela instituição.

## **3 A NORMA ISO 20000**

A norma ISO 20000 procura através de sua implementação proporcionar um efetivo sistema de gerenciamento, incluindo políticas e estruturas para permitir a gerência e implementação de todos os serviços de TI. A Figura 1 mostra a relação que deve existir entre os processos segundo a ISO 20000.<sup>(1)</sup>



**Figura 1** – Relacionamento de Processos de Gestão na ISO 20000.

A alta administração da empresa deve estar envolvida com o processo dando subsídios para a implantação e melhoria dos serviços. A gerência deve então:<sup>(1)</sup>

- Estabelecer as políticas de gerenciamento do serviço, seus objetivos e planejamento;
- Divulgar a importância de se atingir os objetivos do gerenciamento e a necessidade de melhoria contínua;
- Assegurar que os clientes estão sendo atendidos conforme determinado e sempre buscando sua satisfação;
- Indicar uma pessoa que será responsável pela coordenação e gerência de todos os serviços;
- Definir e providenciar recursos de planejamento, implementação, monitoração, e revisão e melhorias nos serviços de TI;
- Controlar os riscos do gerenciamento e serviços; e
- Administrar revisões do gerenciamento dos serviços em intervalos planejados para assegurar sua flexibilidade, adequação e eficácia.

Como base de atuação, a norma ISO 20000 inclui o conceito de qualidade de processos conhecido como PDCA (*Plan, Do, Check, Action*), amplamente difundido nos círculos de qualidade. Com isso, no planejamento, deve-se estabelecer os objetivos e processos necessários para atender não somente às necessidades dos clientes mas também às políticas da organização. Seguindo o conceito do PDCA, então, as ações devem ser executadas implementando os processos, fazer a monitoração dos resultados obtidos e finalmente tomar novas ações para a melhoria contínua dos processos de TI.

#### **4 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

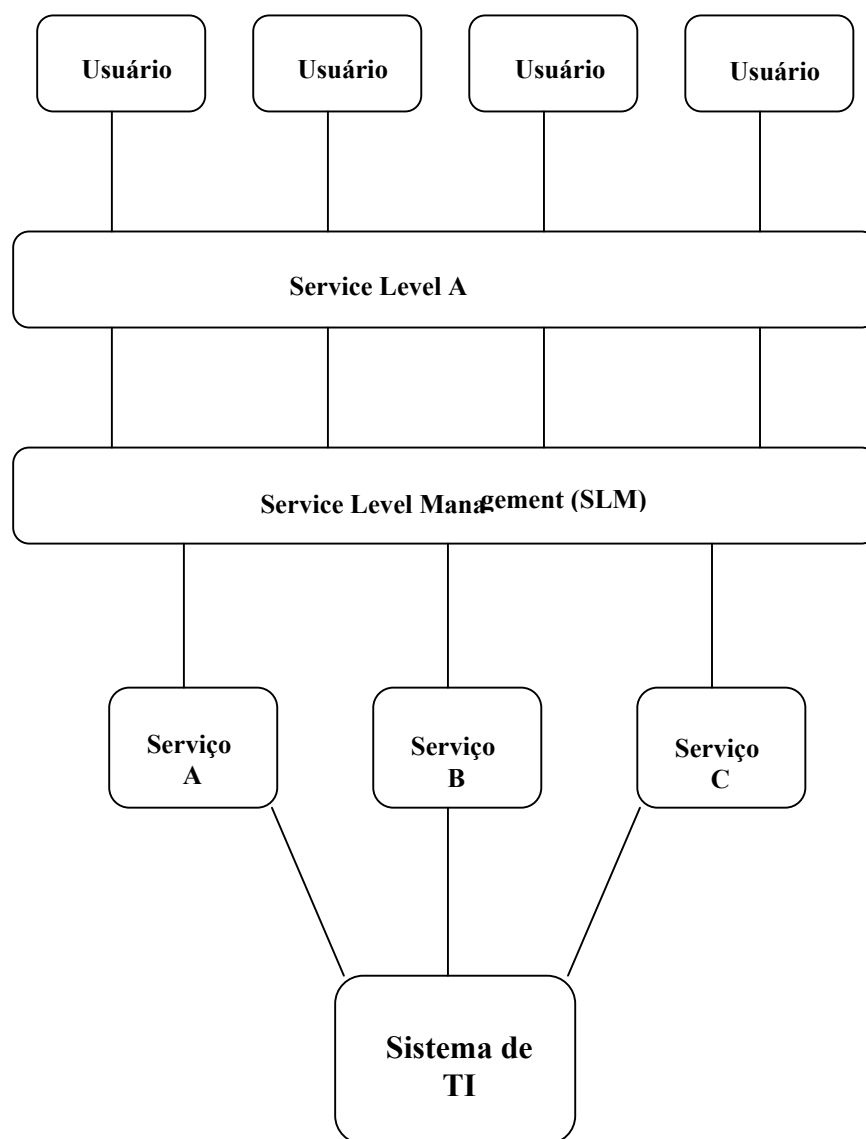
A SLA é a formalização documental entre as partes na contratação de um serviço de TI ou Telecomunicação. Geralmente é colocado como anexo do contrato, cujo objetivo é especificar os requisitos mínimos aceitáveis para o serviço proposto e seu descumprimento implica em penalidades estipuladas no mesmo contrato para o prestador do serviço.<sup>(2)</sup> Segundo a norma ISO 20000, um SLA devem conter no mínimo os seguintes itens:<sup>(1)</sup>

- A descrição do serviço;
- Período de validade e/ou data em que o SLA poderá ser revisto.
- Detalhes de autorização do serviço;
- Breve descrição de como realizar comunicados e relatórios;
- Nome da pessoa responsável autorizado a agir em emergências, contornar incidentes e correções de problemas;
- Horários de funcionamento do serviço, as datas excepcionais se existirem, períodos críticos para os negócios, determinação de períodos sem cobertura;
- Agendamento de interrupções programadas;
- Responsabilidades do cliente;
- Responsabilidades de obrigações do provedor de serviço;
- Diretrizes de impacto e prioridades;
- Processos de notificações e escalonamento;
- Procedimentos para queixas;
- Objetivo do serviço;
- Determinação da capacidade mínima e máxima para os serviços;
- Detalhamento em alto nível da gerencia financeira;
- Ações a serem tomadas numa eventual interrupção do serviço;
- Procedimentos internos;
- Glossário de termos;
- Suporte técnico e serviços relacionados; e
- Descrição de qualquer exceção dos termos do SLA.

#### **5 SERVICE LEVEL MANAGEMENT (SLM)**

Após ser definido o SLA, a pró-atividade imposta à empresa prestadora do serviço é dada através dos conceitos do SLM. Através dele será definido os processos de planejamento, coordenação, esboço, aceitação, monitoração e geração de relatórios baseados no SLA e tem como objetivo manter e promover a melhoria da qualidade dos serviços de TI que estão sendo fornecidos.

Através de um constante ciclo de acordos, monitoração e geração de relatórios dos serviços de TI, será possível tomar ações para eliminar serviços deficientes, alinhando se com os negócios ou justificando custos.<sup>(3)</sup> O relacionamento cliente/ SLM é mostrado na Figura 2.



**Figura 2 –** Relacionamento cliente/SLM.

Este processo, deve ser muito bem definido pois não raro, ocorre mudanças dos negócios, como por exemplo em casos de reorganização da empresa, junções empresariais e mudanças de necessidades do cliente, o que pode exigir ajustes no nível de serviço ou até mesmo sua suspensão temporária.

Sendo assim, o SLM deve ser capaz de prover a flexibilidade de adaptar o serviço a essas mudanças. O processo do SLM deve fazer o gerenciamento e coordenação dos envolvidos no nível de serviço para:<sup>(1)</sup>

- Manter o acordo dos requisitos do serviço e a capacidade esperada do sistema;
- Manter o acordo dos objetivos do serviço;
- Medir e gerar relatórios do nível de serviço e capacidade obtido, bem como a justificativa caso os objetivos não forem alcançados;

- Iniciar rapidamente as ações corretivas se necessárias;
- Dar informações para melhorar os serviços.

Indiretamente, o processo de gerenciamento do nível de serviço traz alguns benefícios como:<sup>(2)</sup>

- Satisfação dos clientes;
- Melhor entendimento das regras e responsabilidades por ambas as partes;
- Melhor foco da TI nas áreas chave do negócio;
- O monitoramento dos serviços permite identificar problemas não previstos;
- Pode identificar deficiência de treinamento e conhecimento por parte dos clientes ou usuários.

Por fim, o profissional que trabalha no segmento de TI tem que se preocupar muito mais com a parte de relacionamento pessoal. Entender o negócio do cliente é essencial para ter visão global e propor soluções coerentes e corretas e aumentar a demanda de serviços. Conhecer a viabilidade financeira de cada projeto também se torna muito importante na hora de montar um portfólio.<sup>(4)</sup>

## 6 RESULTADOS OBTIDOS

A análise qualitativa do questionário indica que a satisfação de clientes de tecnologia da informação está ligada diretamente com a disponibilidade e desempenho do sistema de TI. Com isso, identificou se a necessidade de melhoria da qualidade do sistema.

Nesta pesquisa, identificou se que 95% desconhecem os conceitos de SLA como meios de exigir a disponibilidade e desempenho dos sistemas, determinando a necessidade da criação de SLA e seu gerenciamento.

A insatisfação com os níveis de serviço fazem com que 64% não façam uso regular do sistema de informação disponibilizado pela instituição dando preferência a outros recursos públicos como por exemplo, a comunicação através de correspondência eletrônica pela Internet e que, somente fazem seu uso quando existe alguma informação disponibilizada somente neste sistema. Isto gera então a perda de credibilidade e se torna um fator negativo para a instituição.

Outro ponto identificado como fator negativo são as limitações do sistema que geram ainda mais a redução de credibilidade e conseqüentemente a procura por meios alternativos mais confiáveis e flexíveis.

## 7 CONCLUSÃO

O mercado de Tecnologia da Informação tem como principal característica sua velocidade de mutação, sejam relacionadas aos equipamentos utilizados, às metodologias, ou até mesmo, às previsões mercadológicas.<sup>(5)</sup>

A disponibilidade, o desempenho e a qualidade dos serviços de TI são as peças fundamentais para a satisfação do cliente, uma vez que no mundo atual, o crescimento contínuo de conhecimento é muito expressivo. Com isso, os usuários de tecnologia da informação não são receptivos ao fato de não conseguirem utilizar os recursos de TI da forma desejada e esperada. A empresa prestadora do serviço passa a ser avaliada como ineficiente e reconquistar a confiança é um caminho mais difícil.

O SLA e o SLM são dois conceitos mais do que necessários tanto para avaliação e gerenciamento interno como para a garantia de satisfação dos clientes ou usuários finais. Estes conceitos por sua vez não podem ser estáticos e sim seguir o dinamismo da tecnologia da informação.

Uma empresa que não seja capaz de definir e administrar os níveis de serviços por ela prestado está fadado ao fracasso, perdendo assim a continuidade dos serviços e também sua própria continuidade ou existência.

A gestão da tecnologia da informação é um processo complexo que não pode ser deixado em segundo plano pelas organizações e a alta administração deve possuir engajamento neste processo. Apesar de complexo, existem conceitos amplamente reconhecidos e que devem ser utilizados como facilitadores para obtenção do sucesso na prestação de serviços de TI.

## REFERÊNCIAS

- 1 ISO/IEC 20000-1, **Information Technology** — Service management, 2005.
- 2 TUDE, E. **SLA: O que é**. São Paulo, 2006. Disponível em: [http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorials/la/pagina\\_1.asp](http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorials/la/pagina_1.asp). Acesso em: 09 fev. 2007.
- 3 OGC. **ITIL Service Delivery**. Office of Government Commerce. Londres, 2003.
- 4 Ruiz, Miguel. **TI: Um mercado, várias faces**. São Paulo: Imasters, 2006.
- 5 Ruiz, Miguel. **Melhores práticas de TI**. São Paulo: Imasters, 2005.