



**Defina SLA e
regras de
trabalho**

O QUE É SLA?



SLA, Service Level Agreement ou **Acordo de Nível de Serviço**, é um contrato firmado entre as partes envolvidas em uma negociação que determina quais são as responsabilidades de cada um em relação aos serviços contratados.

PARA QUE SERVE?



O SLA serve para definir o escopo de trabalho e estabelece quais serão as **normas, acordos, metas** e demais questões relacionadas ao serviço que será prestado.

SUA IMPORTÂNCIA



O SLA é fundamental para proteger todas as partes durante a negociação, pois estipula os deveres e responsabilidades do contratante e do contratado.

Ex: o cliente autoriza a produção de um post, você produz e depois de pronto o cliente desiste de postar. Não é porque ele não vai ser postado que você não irá cobrar, correto?

COMO CRIAR



Esmiuçar quais serão os serviços prestados detalhando o escopo:

- Quantidade de posts ou horas de trabalho? *depende muito o estilo do seu cliente.*
- Periodicidade de calendários e relatórios
- Quantidade de alterações em posts
- Refações serão permitidas?
- Prazos para criação de posts de última hora
- Prazos para aprovação e validação de conteúdos
- O que **não** estará incluso?

Cada caso é particular mas muitas das regras são base para todo e qualquer cliente, vamos ver os exemplos...

DESCRÍÇÃO DOS SERVIÇOS E CONDIÇÕES COMERCIAIS

Os serviços contemplados estão conforme tabela abaixo:

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	REDES SOCIAIS TRABALHADAS	NÃO ESTÁ INCLUSO
<i>Social Media</i>	<p>Criação e publicação de xx postagens nas redes sociais acordadas, podendo variar para menos ou para mais, dependendo da complexidade dos formatos solicitados pelo cliente.</p> <p>Descrição dos formatos acordados:</p> <p>xx posts feed estáticos x posts feed vídeo xx stories estáticos x stories video de 15'</p> <p>Definição de calendário editorial a análise dos melhores horários para o engajamento, análise de público-alvo e envio de relatório mensal analisando o impacto das mídias sociais nos objetivos da empresa.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> LinkedIn <input type="checkbox"/> YouTube <input type="checkbox"/> Pinterest	<p>Resposta e/ou moderação dos comentários e mensagens nas redes sociais, seja em publicações públicas ou mensagens privadas, ou qualquer tipo de serviço que se caracterize ou assemelhe ao Serviço de Atendimento ao Consumidor ou interações de quaisquer tipos.</p> <p>Criação de textos, chamadas e/ou peças publicitárias para outros fins que não a publicação nas mídias sociais.</p>

No decorrer do trabalho, as entregas podem ser feitas da seguinte maneira:

Entrega a cada 3 posts	Entrega a cada 5 posts	Entrega a cada 8 posts
Prazo: 2 dias úteis para produção (após a aprovação da pré-pauta com o cliente) + Tempo de validação do cliente + 2 dias úteis para possíveis alterações.	Prazo: 4 dias úteis para produção (após a aprovação da pré-pauta com o cliente) + Tempo de validação do cliente + 2 dias úteis para possíveis alterações.	Prazo: 6 dias úteis para produção (após a aprovação da pré-pauta com o cliente) + Tempo de validação do cliente + 2 dias úteis para possíveis alterações.

Essas e outras regras estão todas em nosso [modelo de SLA](#) que você tem acesso para começar a estruturar os seus serviços



CONSIDERAÇÕES



- entender que estas diretrizes são para proteger ambas as partes envolvidas de qualquer atrito. Demonstra profissionalismo e seriedade (*social media não é bagunça*);
- Com o passar do tempo, as demandas podem mudar, por isso é importante que o **documento seja periodicamente revisitado** para que as diretrizes sejam redefinidas de acordo com as necessidades do momento;
- Além de adaptar as peculiaridades de cada serviço e cliente.