

POLÍTICA DE SLA – ATENDIMENTO AO CLIENTE

Definição:

SLA (Service Level Agreement) define o tempo máximo esperado para resposta e resolução de tickets.

Regras da empresa:

- Primeira resposta: até 24 horas
- Resolução para prioridade baixa: até 72 horas
- Resolução para prioridade média: até 48 horas
- Resolução para prioridade alta: até 24 horas
- Resolução para prioridade crítica: até 8 horas

Métricas monitoradas:

- Tempo médio de primeira resposta
- Tempo médio de resolução
- % de tickets dentro do SLA
- Tickets violados

Penalidades:

- SLA abaixo de 90% gera alerta operacional
- SLA abaixo de 80% gera revisão de processo

Objetivo estratégico:

Manter SLA \geq 92% ao mês.