

Acordo de Nível de Serviço (SLA) – Letícia Fonseca

1. Objetivo do Documento

Este SLA estabelece os padrões de entrega e comunicação para garantir que a nossa parceria seja baseada na transparência, no respeito mútuo e em resultados reais.

2. Canais de Comunicação

Para garantir a organização e a qualidade do atendimento, nossos canais oficiais são:

- E-mail: fnscllet@conteudovivo.com.br (Para aprovações, envio de materiais e assuntos estratégicos).
- WhatsApp: 13 99743-9543
- Reuniões de Alinhamento: Mensais ou quinzenais, conforme o pacote contratado.

3. Horário de Atendimento

- Segunda a Sexta-feira, das 09h às 18h.
- Mensagens enviadas fora deste horário serão respondidas por ordem de chegada no próximo dia útil.

4. Prazos de Resposta e Entrega Trabalho com foco na qualidade e no rigor analítico que a comunicação exige:

- Resposta a mensagens/e-mails: Até 24 horas úteis.
- Criação de Conteúdo (Copy e Arte): 5 dias úteis após o envio do briefing.
- Planejamento Mensal: Enviado até o dia 25 do mês anterior para aprovação.
- Relatórios de Performance: Até o 5º dia útil do mês subsequente.

5. Processo de Revisão e Aprovação Como parte da minha entrega técnica em Copywriting e Redação, prezo pela voz da marca:

- Cada peça de conteúdo tem direito a até 2 rodadas de ajustes sem custo adicional.
- O prazo para solicitação de ajustes é de 48 horas após o recebimento do material.

6. Responsabilidades do Cliente Para que as estratégias de Inbound Marketing e SEO funcionem, a colaboração é fundamental:

- Envio de informações e materiais necessários para a execução dos serviços.
- Feedback sobre os materiais enviados dentro dos prazos estipulados.

7. Emergências e Urgências

Consideram-se urgências problemas técnicos no site ou crises de imagem em redes sociais. Nestes casos, o prazo de resposta é prioritário (até 4 horas úteis).