

02

## Pontos de atenção: contratos de serviços

### Transcrição

[00:00] No vídeo anterior, nós vimos as principais características dos serviços e, agora, vamos falar dos pontos de atenção na contratação de serviços.

[00:12] Entre as cláusulas usuais de escopo, preços, condições, que são comuns em qualquer tipo de contrato, existe um desafio especial para contratos de serviços, que diz respeito à qualidade. Como mencionamos, a questão da qualidade é crítica em serviços porque a produção é concomitante a entrega. Assim, não tem como haver um retrabalho antes da entrega. Uma falha se torna imediatamente externa.

[00:46] Nível de qualidade aceitável para serviço, em última análise, teria de ser zero. Se eu falo da manufatura numa taxa de defeitos de 1%, eu tendo como retrabalhar, isso pode ser até tolerável. Mas 1%, para serviços, é muito. Você se sentiria à vontade, por exemplo, em fazer um voo numa companhia aérea onde 1%, somente 1% dos aviões não chegam no destino? Ou contratar serviços de uma maternidade onde 1% dos bebês são trocados na enfermaria?

[01:29] Então, vejam como a necessidade de qualidade de serviços é muito mais crítica, pela impossibilidade de correção antes da entrega. Isso acaba se refletindo na questão contratual. Assim sendo, eu devo me preocupar na contratação de serviços muito mais pormenorizadamente com a definição de qualidade.

[01:51] A qualidade carrega uma dose de subjetividade, aí está um grande desafio. Eu tenho que buscar critérios objetivos para a definição de qualidade nas contratações. Como eu faço isso? Por exemplo, estipulando os chamados SLAs, Service Level Agreements, acordos de nível de serviço. Ou outros indicadores, outros itens que sejam mensuráveis para caracterizar a qualidade.

[02:24] Outra forma é estipulando qualificações objetivas por parte dos prestadores de serviço. "O meu serviço vai ser oferecido por pessoas com tais credenciais, com tais certificações". Isso ajuda a trazer um pouco de objetividade para o contexto da oferta de serviço. Outra forma é especificar os produtos do composto serviço-produto.

[02:54] É muito comum serviços e produtos estarem associados. Uma oferta de serviço puro ou de produto puro é raro. Por exemplo, em um hotel all-inclusive eu posso cercar a questão da qualidade especificando as características do produto que será oferecido, "será all-inclusive e as bebidas serão essas, essas e essas, dessas marcas, e assim por diante". Eu coloco objetividade no meu composto tentando fechar aspectos da qualidade de maneira mais clara.

[03:37] Outra coisa importante na contratação de serviços é a questão da reputação do fornecedor. O cliente não tem, de forma tão palpável, aquilo que ele vai receber. Ele vai comprar um carro, ele consegue ver o carro, examinar, testar, pegar. No serviço, não. Então, ele fica muito mais em dúvida e a reputação do fornecedor é algo que vai diminuir a sua dúvida, a sua ansiedade.

[04:10] Hoje em dia, é muito comum na internet haver avaliações e, principalmente, queixas de consumidores de serviços. Existem sites especializados para isso. Então, o que nós devemos fazer como consumidores? Investigar o meu potencial fornecedor, consultar, ver se há reclamações, ver quais são as avaliações de outros consumidores para esse tipo de serviço e com isso, eu consigo cercar melhor a questão da qualidade, ou da qualidade percebida.

[04:47] Vejam que, na oferta de serviços, a qualidade é importantíssima e eu tenho que buscar estipular critérios o máximo possível objetivos, colocando-os em contrato para que fique cercada a questão dessa característica, qualidade do serviço. No próximo vídeo, nós veremos como se dá a gestão dos contratos de serviços.

