

## Projeto de conclusão do curso - Continuação

### Transcrição

[00:00] Neste último vídeo da aula 3, vamos retomar o nosso Projeto de Conclusão do Curso e fazer um resumo dos conceitos que vimos nos vídeos da aula 3. No primeiro passo do Projeto de Conclusão, você foi convidado a estipular um produto ou serviço.

[00:18] Agora, a ideia é fazer uma lista de cláusulas que um contrato associado a ele deve ter. Para tanto, você pode pesquisar na internet alguns modelos de contratos associados a esse produto ou serviço. Nesse ponto, o convite é para que você simplesmente liste as cláusulas, sem ainda se preocupar muito com o conteúdo das mesmas.

[00:46] No nosso exemplo da locação de bartop com o videogame do Sidervan, ele fez uma lista de cláusulas que tem a seguinte cara. Primeiramente, a identificação das partes no contrato. O objeto da locação, ele define o que vai estar sendo locado, no caso, o bartop com o software tal. O local da locação, onde essa locação pode acontecer.

[01:16] As condições comerciais da locação, quanto vai ser cobrado por mês e tudo mais. Uso do equipamento locado, suas imagens e da marca. Aqui vai ser estipulado como o equipamento pode e deve ser usado, aonde, a propriedade das imagens e da marca, etc. Como vai ser feita a garantia e manutenção desses equipamentos locados. Como que se dá a rescisão contratual. E o foro para o contrato.

[01:53] Então, ele identificou que essas são as cláusulas que devem compor o contrato de locação de bartop. Faça o mesmo para o seu produto ou serviço.

[02:02] Relembrando os conceitos principais da aula 3 relativas a serviços e sua contratação. Nós falamos das principais características dos serviços, que são intangíveis, tem produção concomitante a entrega, envolvem muita percepção porque não são palpáveis como o produto. Vimos que na estrutura de prestação de serviço existe o back office, o front office, ambos separados pela linha de visibilidade e que, para mexer na percepção de risco do meu cliente, eu posso trabalhar na linha de visibilidade.

[02:40] Vimos que, muitas vezes, existe o chamado composto produto e serviço, o serviço sempre tem um produto associado e vice-versa. Vimos que a questão da qualidade, em serviços, é fundamental, é um ponto crítico, porque como a produção é concomitante à entrega, fica impossível um retrabalho ou conserto de um defeito antes da entrega.

[03:05] Nessa linha, para tentar cercar a qualidade dos serviços, vimos que existe o chamado SLA, o Service Level Agreement, que é um indicador que mostra qual é o nível que deve ser atingido por um determinado parâmetro de qualidade do meu serviço.

[03:24] Depois, nós vimos o NPS, o Net Promoter Score, que visa perceber a disposição dos clientes em promover ou denegrir o serviço que está sendo oferecido. Esse é um indicador que também pode ter um nível mínimo acordado em contrato para caracterizar a qualidade do serviço que será oferecido. Na próxima aula, vamos falar sobre resolução de conflitos em contratos.