



Quanto cobrar num contrato mensal de manutenção?

Este tipo de acerto pode ser bom para ambas as partes, mas na hora de estabelecer o preço é que a coisa pode se complicar. Para tentar resolver este impasse, mostramos os critérios de cálculo para chegar num valor justo.

por Iberê M. Campos

A edição anterior da **Revista PnP** (nº 15) trouxe o artigo “Contrato mensal de serviços de informática” onde apresentamos e detalhamos um modelo de contrato de prestação de serviços que estamos desenvolvendo há décadas.

Este modelo foi sendo revisto a cada acontecimento e hoje pode-se dizer que ele atingiu a maturidade, pois acabou abordando as mais diversas situações e possibilidades. Claro que é impossível prever tudo, e não será um simples papel assinado que impedirá que as partes tentem tirar proveito uma da outra. Mas esse modelo de contrato é um bom ponto de partida para formalizar um acordo que possa ser consultado quando surgir alguma situação duvidosa.

O referido modelo é sucinto porém abrangente e, no mesmo citado artigo da **Revista PnP** nº 15, procuramos demonstrar os prós e os contras dos contratos mensais de prestação de serviços de manutenção, tanto pelo lado do contratante quando do contratado. O artigo traz a simulação de um cálculo de preço, mas vários leitores escreveram pedindo mais orientações sobre o melhor método para calcular o valor do acerto de maneira que fique bom para eles e para seus clientes, isto é, querendo saber como determinar o “preço justo”. Analisemos isto:

O QUE É UM “PREÇO JUSTO” ?

Como vimos, o contrato mensal de manutenção é um acordo que envolve o contratante, geralmente uma empresa, e o técnico ou empresa de prestação de serviços. A idéia é que o contratante tenha um suporte permanente e contínuo para suas questões de informática ao mesmo tempo em que o contratado possa contar com uma verba mensal para cobrir suas despesas fixas e, eventualmente, ter “lucro” ao final do mês (sobre lucro, vide box na página 65).

Todos ganham com um contrato mensal desde que haja competência, respeito e compreensão mútua. Mas, para que continue assim ao longo dos anos, é preciso que o acordo seja igualmente bom para ambas as partes.

Claro que a empresa contratada precisa ser competente para executar o serviço conforme previsto e o contratante deve remunerar os serviços prestados da maneira combinada. Assim, garante-se a “sobrevivência” do contratado sem que o contratante precise gastar mais do que o estritamente necessário. É como se diz, “o combinado não é caro”.

Mas como saber o valor justo? Não é fácil responder esta pergunta, pois há uma infinidade de fatores a serem considerados, alguns objetivos e outros subjetivos.

Entre os **fatores objetivos** (facilmente avaliáveis) estão itens como preço da gasolina, aquisição e manutenção dos veículos, salários e encargos, aluguel e despesas relacionadas ao prédio, equipamentos e ferramentas, além de cursos de atualização e treinamento para o técnico.

A coisa ficaria bem mais simples se lidássemos apenas com os fatores objetivos. Só que no meio empresarial também atuam **fatores subjetivos** como a empatia entre as pessoas envolvidas e o interesse do contratante no serviço do contratado e vice-versa. Coisas assim também influem no julgamento para saber até que ponto é interessante para cada uma das partes continuar negociando com a outra.

Quanto aos fatores subjetivos pouco podemos ajudar para que constem nos critérios mostrados aqui nesta matéria, mas podemos fazer algo em relação aos itens objetivos. Estes são os que o técnico terá que pagar, mais cedo ou mais tarde, e que portanto devem ser previstos no cálculo do valor do contrato para ser devidamente remunerados por seu contratante. Lembre-se sempre de que estamos falando de contratos de média ou longa duração.