

## Evolução do relacionamento entre consumidores e fornecedores

### Transcrição

[00:00] Nesta quinta aula do nosso curso de gestão de contratos, falaremos de melhoria contínua no processo de contratação. E o propósito do primeiro vídeo é tecer algumas considerações sobre o relacionamento entre consumidores e fornecedores.

[00:17] Mesmo no caso da contratação de produtos técnicos, de produtos complexos, não podemos esquecer que os fornecedores e consumidores são pessoas. E, como tal, estão sujeitos a ambiguidades, volatilidades, e toda aquela complexidade inerente ao fator humano. Há alguns aspectos onde essa questão das fragilidades naturais do ser humano se manifestam. Nós vamos ver alguns.

[00:50] Primeiramente, falando da questão do aceite. É muito comum, ao final do projeto, da entrega de um produto complexo, ou nas diversas fases dessa entrega, ser exigido um aceite. Muitos contratos exigem que esse aceite seja formalizado contra as entregas, mediante a verificação dessas entregas por responsáveis, por usuários interlocutores ou responsáveis do cliente pela validação.

[01:25] Porém, no caso de produtos complexos, muitos desses interlocutores não se sentem à vontade para dar esse aceite. Por quê? Porque produtos complexos, como um software, em primeiro lugar, nunca estão prontos.

[01:41] Então, mesmo que tenha havido uma perfeita aderência ao escopo acordado, a quantidade de detalhes envolvidos nessa validação e a possibilidade de haver erros ocultos, ainda não percebidos pelos usuários no momento da validação, faz com eles, de fato, se sintam um pouco inseguros, um pouco com o pé atrás.

[02:07] É diferente de validar alguma coisa física mais simples, repetível e previsível. Por exemplo, se a pintura de uma parede está bem-feita. Verificando atentamente, podemos decretar se está bem feito ou não, e os defeitos serem apresentados de maneira mais ou menos clara e devolvidos ao fornecedor.

[02:30] Contudo, no caso do software, é quase impossível fazer uma verificação, validação ou teste que cubra completamente e com certeza todos os aspectos daquela entrega não havendo bugs e não havendo problemas de escopo. Isso gera, portanto, a insegurança.

[02:51] O usuário pensa: eu vou dar o aceite e, no dia seguinte, aparece um bug ou aparece alguma coisa que não foi implementada perfeitamente, mas eu não percebi. Esse risco é grande e a insegurança está presente por conta desse fator. Assim sendo, a caracterização do pronto, como se diz nos métodos ágeis, é algo extremamente difícil.

[03:16] Outro ponto que faz parte das contratações e que envolve criticidade em função do elemento humano é a questão da garantia. Para produtos físicos, a garantia é clara: se eu tenho um carro que está na garantia e ele apresenta uma falha mecânica, essa falha mecânica se manifesta e pode ser feito um retrabalho sem maiores problemas.

[03:40] Todavia, para serviços e produtos complexos, esse ponto é um pouco mais nebuloso. Tomemos o exemplo do software, quando eu faço uma alteração no software para corrigir um problema de garantia, na verdade, aquele software já não é mais o mesmo, porque mexidas em software podem ter efeitos não totalmente cercados.

[04:03] Em uma situação como essa em que o produto mudou, eu devo recontar a garantia do zero? Devo começar a contar o período de garantia do zero? Lembrando, também, que a correção pode exigir algum tempo. Esse tempo da correção é descontado da garantia? Essas são questões que são tratadas caso a caso e são de difícil equacionamento.

[04:31] No fundo, por trás da questão do aceite, da questão da garantia e de um término adequado e sereno de um contrato, temos muito a questão da confiança. Existe um modelo apresentado no manifesto NoProjects que é a chamada pirâmide de confiança.

[04:49] Na base da pirâmide, nós temos as referências que tem caráter informal. Em seguida, ajuda a consolidar a nossa confiança e a proteger as partes o chamado contrato, que é o objeto do nosso estudo. Porém, na evolução do relacionamento, a coisa passa por um nível de identificação e, no topo, uma verdadeira parceria, que é quando há uma confiança absoluta entre consumidores e fornecedores. A contratação continua existindo, porém, o nível de conflito permanece naturalmente muito baixo.

[05:23] Para contornar riscos, e para lidar, também, com essa questão da confiança, além de outros fatores estratégicos, é comum que alguns consumidores de tecnologia mantenham dois ou três fornecedores, fazendo rodízio entre eles com relação, por exemplo, à concessão de projetos ou serviços.

[05:43] Isso faz com que haja alguma competição entre eles e este consumidor não fique refém de um único prestador de serviço. É uma estratégia que existe. Nós, consumidores, devemos saber disso, e os fornecedores mais ainda, sabendo lidar com esse tipo de coisa com naturalidade e tentando conseguir a máxima confiança na relação.

[06:08] No próximo vídeo, nós falaremos sobre a importância de padrões e processos no relacionamento entre fornecedores e consumidores. Vejo vocês lá!