

FIAP

1TDS

# *Precificação para Serviços de TI*



**Quanto cobrar  
pelo serviço de  
TI a ser  
prestado?**



A **precificação de serviços de TI** é uma dúvida ainda mais latente, já que os serviços são complexos e dinâmicos.

Como **empreendedor de TI**, saiba que questionar-se sobre os preços praticados é comum, pois é necessário encontrar o **equilíbrio** entre a **rentabilidade** e o **preço**.

A **precificação de serviços de TI** exige organização e um conhecimento das próprias contas **(seus custos)**.



## Desafios da Precificação em TI

Até os gestores mais experientes, acostumados a lidar com as questões técnicas e de negócios, têm suas dúvidas quanto aos modelos de precificação quando o assunto é suporte ou serviços de TI.



# | Quanto devo Cobrar???

O preço ideal de venda é aquele que cobre os custos do produto ou serviço e ainda proporciona o retorno desejado pela empresa.



# Fatores Importantes na Formação do Preço

- Localização, porte e características especiais do projeto;
- Situações conjunturais;
- Prazo de execução;
- Nível de qualidade exigida;
- Prazo e condições de pagamento;
- Tradição e confiabilidade do contratante.



# Se eu perguntar agora?

Qual é o Valor da sua Hora Técnica???



# | O Valor da Hora Técnica

O cálculo da mão-de-obra a ser gasta em um serviço começa sempre pela avaliação de quanto tempo (em horas) se gastará em determinado serviço.

**Como se calcula o valor desta hora técnica?**



## | A Formula

$$\text{Preço da Hora} = \frac{\text{Total de Despesas fixas}}{\text{Total de horas técnicas}}$$

# Despesas Fixas

## Infraestrutura

• Aluguel	600
• Luz	100
• Água	40
• Telefone e internet	200
• Imposto Predial	40
• Ferramentas e softwares (média mensal)	50
• Vigilante noturno	50
• Material de escritório (tinta, xerox, etc.)	100
Total de despesas profissionais	<b>1.180</b>

## Administrativas

• Contador	240
• Motoboy	50
• Sindicato	30
Total de despesas administrativas	<b>320</b>

## Com Pessoa

• Salário do profissional	3.000
• Encargos trabalhistas	2.400
• Total pessoal produtivo	<b>5.400</b>

Total com pessoal	5.400
Total de despesas profissionais	1.180
Total de despesas administrativas	320
 Total geral (custo fixo mensal)	 <b>6.900</b>

# | Horas Trabalhadas???

Quantidade do horas trabalhados durante o período de 30/31 dias.

A média histórica de horas trabalhadas no mês é de 220 horas, isto é, descontando-se os sábados, domingos, feriados, férias, dias parados por falta de serviço, pausa para café, etc.



## Calculando o Valor da Hora Técnica

$$\text{Preço da Hora} = \frac{\text{Total de Despesas fixas}}{\text{Total de horas técnicas}} = \frac{6900}{220} \text{ R\$ } 31,36$$

**Valor Homem/hora\*** = Preço hora técnica + % (lucro)

# Calculando o Preço Final

O cálculo da mão-de-obra a ser gasta em um serviço começa **sempre pela avaliação de quanto tempo** (em horas) se gastará em determinado serviço.

A multiplicação da quantidade de horas pelo valor do homem-hora (ou hora-técnica) será o valor final.



**Preço Final**(cliente)= **Valor Homem/hora\*** x Quantidade de Horas

# Calculando o Preço Final

Você foi procurado por um cliente com uma demanda de trabalho que irá consumir algo em torno de 200 horas/homem de um profissional que tem seu valor de h/t de aproximadamente R\$ 47,00. Qual o valor a ser apresentado ao cliente?

Preço H/T= 47,00

Lucro Previsto= 30%

**Valor Homem/hora**= Preço hora técnica + % (lucro)

**Valor Homem/hora**= 47,00 + 14,1 (30% da hora técnica)

**Valor Homem/hora**= 61,1

**Preço Final**(cliente)= **Valor Homem/hora** x Quantidade de Horas

**Preço Final**(cliente)= **61,1** x 200

**Preço Final**(cliente)= **12.220,00**



# Calculando o Preço Final

## Quando envolve matérias e terceiros

$$\text{Preço} = \frac{\text{Material} + \text{Serviços} + \text{Terceiros}}{1 - ( \text{CEV} / 100 )}$$

Onde:

- **Preço** = Valor que o cliente pagará pelo atendimento;
- **Material** = Valor do material usado no serviço;
- **Serviços** = Custo da mão-de-obra do profissional;
- **Terceiros** = Valor gasto com outros fornecedores, única e exclusivamente para aquele serviço;
- **CEV** = Custos Especiais de Venda (ou “markup”). São valores expressos em porcentagem e que são aplicados única e exclusivamente sobre o **preço de venda**.

# | Custo Especial de Venda

Custo Especial de Venda **CEV** - Toda despesa percentual que incide sobre o custo.

**Exemplo:** impostos, taxas, comissões, lucro.

# As Variáveis

**Despesa com material** - Valor de todos os componentes que serão aplicados única e exclusivamente naquele serviço. Por exemplo, para levantar uma parede, a despesa com material será o que se gastará com tijolos, cimento, areia e cal. Este material será gasto naquele serviço apenas, se a obra não existisse não haveria esta despesa.

**Despesa com serviços** - Valor da mão-de-obra aplicada direta e tão somente neste serviço, porem existem algumas considerações a serem feitas. O valor do serviço (também chamado de mão-de-obra) .

**Despesa com terceiros** - Chamadas também, abreviadamente, de “servex” (abreviação de “serviços externos”). Consiste no valor pago a fornecedores externos, seja com material, mão-de-obra ou ambos. Por exemplo, um gesso fornece as peças de gesso e a sua mão-de-obra, e cobra um valor fixo ou uma quantia por m<sup>2</sup>.

# Exemplo

Suponhamos que um eletricista será **contratado** para trocar a fiação de alimentação de um quadro de luz.

O técnico vai empregar, como material direto, os cabos e conectores. Sua mão-de-obra será avaliada pelo tempo dispendido.

Só que, para fazer aquela instalação, será preciso levar um eletro duto até outra sala, atravessando um quintal.

Para tanto, será preciso contratar um pedreiro que vai quebrar a parede e piso, instalar o eletro duto e depois refazer o acabamento nos lugares onde forem quebrados.

O valor pago para este pedreiro entrará no cálculo como serviço de terceiros.

R\$ 100 de material,

R\$ 100 de mão-de-obra,

O pedreiro cobrou R\$ 500,

Custo total de R\$ 700,

Calculamos um CEV de **30%**, pois foram **10%** de impostos mais **20%** de lucro.

Portanto, o preço deste serviço foi de:

$$\text{Preço} = \frac{\text{Material} + \text{Serviços} + \text{Terceiros}}{1 - (\text{CEV} / 100)}$$

$$\text{Preço} = \frac{100 + 100 + 500}{1 - (30 / 100)} = \text{R\$ } 1.000$$

# Precificação Produto (objeto)

$$PF = (Custo \times BDI) + Custo$$

Custo= valor a ser pago ao fornecedor

BDI= Impostos + lucro (%) Benefícios e Despesas Indiretas

## Exemplo:

Custo da peça = R\$ 60,00

BDI = 20% (impostos) + 15% (lucro) = 35%

$PF = (60,00 \times 35\%) + 60 = R\$ 81,00$

# Diferenças da precificação de **serviços** e **produtos**

A **precificação de produtos e serviços** é diferente. Para o cliente, é mais fácil associar o valor de um produto com o preço cobrado por ele, pois se trata de um item concreto, palpável.

Elementos fazem com que a percepção de valor pelos clientes aconteça de outra forma:

**Tangibilidade:** não existe um elemento físico sendo adquirido. O cliente paga pela orientação de um profissional, como a execução de um serviço ou a hora dedicada, por exemplo;

**Consistência:** como os serviços são executados por pessoas, não são produzidos em série. Variam conforme a criatividade, o conhecimento, o engajamento com a situação etc.;

**Perecibilidade:** um serviço não pode ser armazenado ou devolvido. Tanto para o cliente quanto para o prestador, é importante que existam prazos para começar e finalizar,

**Simultaneidade:** não é possível separar o serviço de seu consumo. Na **precificação de serviços de consultoria**, por exemplo, devem ser levadas em consideração a inteligência e a orientação dos profissionais, que serão colocados à disposição dos clientes no momento da execução dos serviços.

# Lidando com as Objeções do Cliente

## O serviço é caro!

Nessa situação, você deverá contra argumentar e descobrir se ele está comparando seu preço com o de algum concorrente. Pergunte o que ele considera caro, resalte o seu diferencial e diga como seu serviço agregará valor à empresa dele. É especialmente importante não se colocar como um mero “consertador” de computadores.

## O concorrente é mais barato!

Nesse cenário, sua primeira atitude deve ser analisar se o que está sendo comparado são serviços da mesma categoria. Se for, explique como você chegou a esse valor e mostre o quanto é estranho que o concorrente chegue a um valor tão baixo com as mesmas demandas. Outro argumento que você pode utilizar é perguntar se ele está comparando o desembolso inicial ou o custo final.

## Meu orçamento está apertado!

Essa é a hora de oferecer condições melhores, por exemplo, negociar um prazo maior de pagamento ou, até mesmo, disponibilizar um pacote mais enxuto, com serviços prioritários. Não esqueça de perguntar qual é o preço alvo dele, pois essa ação abrirá uma oportunidade de argumentação para que o acordo fique bom para ambas as partes e seja fechado.

# Deixe uma Margem para Negociação

A **precificação** e a **negociação** andam de mãos dadas, por isso, quando elaborar o acordo e definir o preço, não pense em valores “congelados”. Deixe uma margem para futuras negociações e objeções.





# O Equilíbrio Entre Preço e Rentabilidade

Você deve definir a rentabilidade, que nada mais é do que a meta de retorno do capital investido, investimento próprio, financiamento e empréstimos.

Vamos supor que você gastou R\$ 50 mil para contratar, treinar a equipe e adquirir os equipamentos. Em quanto tempo você deseja obter esse retorno? A partir dessa definição, será possível ter um parâmetro para definir sua margem de lucro e iniciar seu processo de precificação com uma meta mais estruturada.



# Não Cobre um Valor Muito Baixo

**Valorize o seu trabalho! Por mais que você seja novo no setor e necessite fazer uma precificação que o permita entrar no mercado, não pratique valores muito abaixo da concorrência, uma vez que isso será prejudicial para você no futuro.**

**Preços muito abaixo do mercado geram desconfiança nos clientes, que passam a enxergar seu trabalho como sendo de baixa qualidade. Como estamos falando de um setor que é cada vez mais vital para as empresas, dificilmente os gestores contratarão um serviço que não passe a segurança necessária.**



# Os riscos de uma precificação de serviços errada

A melhor maneira de entender a importância de um cálculo para **precificar serviços** é conhecendo os seus impactos no negócio, pois estabelecer valores de forma equivocada pode causar grandes consequências na saúde financeira da empresa.



# Atento ao Feedback do Cliente

Um ponto relevante para saber exatamente o seu lugar no mercado, principalmente para quem está começando, é ficar atento aos feedbacks dos clientes sobre os preços cobrados.



É claro que você precisa estar atento ao fato de que ele focará inicialmente em sua redução de custos, mas não deve ignorar a experiência dele com empresas prestadoras de serviço.

“Quando for precificar o seu trabalho tenha em mente que o preço não é colocado somente a partir do seu esforço, mas também do valor gerado ao cliente.”

FIAP

THE WAY WE ARE