**Gestão de contratos:**

Supervisionar de forma objetiva todas as tratativas de engajamento para a apresentação de uma proposta formal e assim que o escopo, os termos e as condições estejam acordados o contrato é assinado.

Uma vez assinado, a vida útil do contrato será acompanhada até o seu final, seja por rescisão ou término devido ao cumprimento do prazo contratual,

Durante o ciclo de vida do contrato, seus termos, direitos e obrigações devem ser periodicamente aferidos e reportados a todos os integrantes do processo.

Toda alteração de valores, escopo, termos ou condições será objeto de aditivos contratuais.

**Gerenciamento de projetos:**

Coordenação de um conjunto de profissionais e/ou atividades pré-estabelecidas, cuja finalidade é entregar um produto ou serviço.

É mandatório que o projeto tenha claramente definidos um escopo, orçamento e um prazo, com previsão de início e termino, onde as atividades serão rigorosamente acompanhadas e reportadas, logo podemos afirmar que o gerenciamento de um projeto se refere a um esforço temporário e com recursos limitados.

Qualquer desvio percebido, seja em prazos, escopo ou custos será objeto de uma alteração claramente documentada, reportada e aprovada.

**Relacionamento com clientes:**

Uma relação saldável entre fornecedor e cliente não se limita a assinatura de um contrato, é mandatório que a haja um comprometimento de ambas as partes de forma a tornar clara todas as expectativas, obrigações e direitos de cada parte.

Manter uma agenda regular para a apresentação de resultados, administração de expectativas e alinhamento de entendimentos é prática mandatória para uma relação que seja capaz de trazer benefícios tanto para o cliente quanto para o fornecedor.

Uma agenda clara é importante para a prestação de contas dos contratos atuais assim como alinhamento quanto às necessidades do cliente para negócios e estratégias no futuro.

**SLA´s, KPI,s, Controle de custos:**

Tão importante quanto assinar um contrato, é mantê-lo saudável, para isto, é imperativo que se tenham mecanismos para acompanhamento e apresentação de resultados.

Cumprir os acordos pactuados é uma obrigação, assim temos como premissa a apresentação ao cliente dos SLA´s atingidos e, caso desvios sejam observados, um plano de ação deve ser imediatamente implementado para que os níveis de serviços acordados sejam rapidamente restabelecidos.

Ao longo do tempo, ainda que que não se tenha a visão se os SLA´s serão atingidos, é importante que se tenham indicadores que apresentem uma prévia do andamento do contrato/projeto, os KPI´s, desta forma ainda que extra oficialmente, teremos uma visão antecipada do andamento dos indicadores.

Diferentemente dos SLA´s, os KPI´s não precisão ser itens constantes no contrato, mas devem ser do conhecimento de todos os envolvidos, devem ser claros, mensuráveis e aceito por todas as partes.

Outra grande preocupação tanto para o fornecedor quanto para o cliente, é a saúde financeira do contrato e/ou projeto, para isto é fundamental que haja um equilíbrio entre a renda e custo.

Um acompanhamento diário se faz necessário e caso a necessidade de ajustes seja identificada, um reporte executivo pautado em números e evidencias deve ser elaborado e um plano de ação deve ser imediatamente implementado para que a saúde financeira seja restabelecida.