

TO-BE

Gestão de Contratos de Clientes

Identificação do Processo

- Nome do processo: Gestão de Contratos de Clientes
- Objetivo: Garantir que contratos de clientes sejam solicitados, assinados por todas as partes obrigatórias e arquivados apenas após validação de completude.
- Escopo: Da solicitação do contrato até o arquivamento do documento com todas as assinaturas obrigatórias.
- Atores envolvidos:
 - Executivo Comercial
 - Cliente
 - Área Administrativa / Operacional

Descrição Geral do Processo (TO-BE)

No processo proposto, a solicitação de contratos passa a seguir um fluxo mínimo padronizado, garantindo rastreabilidade desde o pedido até o arquivamento. A elaboração do contrato continua baseada em modelos existentes, porém o arquivamento só é permitido após a verificação formal das assinaturas obrigatórias.

A coleta de assinaturas permanece física, porém o processo passa a contar com pontos de controle claros, assegurando que nenhum contrato seja arquivado sem a assinatura do cliente e do executivo responsável. O arquivamento em nuvem ocorre somente após validação de completude, reduzindo riscos operacionais e jurídicos.

Fluxo do Processo

Passos:

1. O executivo comercial registra a solicitação do contrato por meio de um canal padronizado (ex: e-mail com assunto padrão ou formulário simples).
2. A área responsável elabora o contrato com base nos modelos definidos.
3. O contrato é impresso e entregue ao executivo comercial.
4. O executivo realiza a coleta da assinatura física do cliente.
5. O contrato retorna ao executivo para verificação das assinaturas obrigatórias.
6. Decisão: O contrato possui todas as assinaturas obrigatórias?

- Não: O contrato não pode ser arquivado e retorna para coleta das assinaturas pendentes.
 - Sim: O contrato segue para arquivamento.
7. O contrato completo é enviado para arquivamento.
 8. A área administrativa valida a presença das assinaturas e realiza o arquivamento na nuvem.

Regras do Processo

- Nenhum contrato pode ser arquivado sem:
 - assinatura do cliente
 - assinatura do executivo responsável
- O arquivamento depende de validação explícita de assinaturas.
- Contratos incompletos devem retornar ao executivo para regularização.
- O status do contrato deve ser identificável.

Melhorias em Relação ao AS-IS

- Introdução de ponto de controle antes do arquivamento
- Redução do risco de contratos inválidos
- Maior clareza de responsabilidade pela coleta de assinaturas
- Eliminação do arquivamento de contratos incompletos

Indicadores Básicos

Indicador	Objetivo
% de contratos arquivados completos	Garantir validade contratual
Nº de contratos devolvidos por falta de assinatura	Identificar falhas no processo
Tempo médio para coleta de assinaturas	Avaliar eficiência
Nº de contratos arquivados sem validação	Deve ser zero

