

AS-IS

Gestão de Contratos de Clientes

Identificação do Processo

- Nome do processo: Gestão de Contratos de Clientes
- Objetivo: Registrar, assinar e arquivar contratos firmados com clientes
- Escopo: Do recebimento da necessidade de contrato até o arquivamento do documento assinado
- Atores envolvidos:
 - Área Comercial / Solicitante
 - Área Administrativa / Operacional
 - Cliente
 - Jurídico

Descrição Geral do Processo

Atualmente, a solicitação de elaboração de contrato é realizada por e-mail pelo executivo comercial à área responsável. Não existe um controle formal da solicitação.

Após a elaboração do contrato, o documento é impresso e entregue fisicamente ao executivo comercial, que se desloca até o cliente para coleta da assinatura física. Em alguns casos, o contrato retorna apenas com a assinatura do cliente; em outros, apenas com a assinatura do executivo responsável. Há situações em que o contrato é arquivado sem qualquer assinatura.

Após o retorno do contrato físico, o executivo encaminha o documento para arquivamento, seja entregando fisicamente ou enviando por e-mail. O arquivamento é realizado em nuvem, porém não existe uma validação prévia das assinaturas antes do armazenamento, nem um controle formal que assegure que todas as assinaturas obrigatórias estejam presentes.

Fluxo do Processo

Passos:

1. O executivo comercial identifica a necessidade de formalização do contrato com o cliente.
2. O executivo solicita a elaboração do contrato por e-mail à área responsável.
3. A área responsável elabora o contrato com base em modelos existentes.

4. O contrato é impresso e entregue fisicamente ao executivo comercial.
5. O executivo se desloca até o cliente para coleta da assinatura física.
6. O contrato retorna ao executivo:
 - o com assinatura apenas do cliente, ou
 - o com assinatura apenas do executivo, ou
 - o sem qualquer assinatura, em alguns casos.
7. O executivo solicita o arquivamento do contrato, entregando o documento físico ou enviando por e-mail.
8. O contrato é arquivado na nuvem, sem validação prévia das assinaturas obrigatórias.

Regras e Características Atuais

- Solicitação de contratos realizada exclusivamente por e-mail.
- Não existe controle formal de solicitações.
- Assinaturas realizadas exclusivamente de forma física.
- Não há checklist ou validação das assinaturas antes do arquivamento.
- Arquivamento realizado em repositório em nuvem, sem verificação de completude.

Pontos de Atenção Observados

- Contratos arquivados sem assinatura do cliente.
- Contratos arquivados sem assinatura do executivo responsável.
- Contratos arquivados sem qualquer assinatura.
- Ausência de controle sobre contratos pendentes de assinatura.
- Falta de rastreabilidade sobre quem coletou ou deveria coletar as assinaturas.

Lista de Dores

- Contratos são arquivados sem todas as assinaturas obrigatórias, comprometendo a validade jurídica.

- Inexistência de validação antes do arquivamento, permitindo que contratos incompletos sejam considerados finalizados.
- Falta de rastreabilidade sobre a coleta de assinaturas, dificultando identificar responsabilidades.
- Dependência excessiva do controle manual do executivo comercial, aumentando o risco de falhas humanas.
- Ausência de visibilidade sobre contratos pendentes de assinatura, gerando risco operacional e retrabalho.