

Administração



De

Contratos



GRUPO JRB
EXCELÊNCIA EM GESTÃO DE DOCUMENTOS

ADMINISTRAÇÃO DE CONTRATOS

Nome:	Administração de Contratos
Data de Criação:	10.10.2020
Objetivo:	Garantir ações administrativas para cada contrato, conferindo se as ações e procedimentos adotados estão de acordo com os critérios pré-estabelecidos, com a devida qualidade necessária. Garantir aos clientes o acompanhamento e gerenciamento dos seus contratos.
Gestores(a):	
Elaborado Por:	Weliton Júnior, Juremar Duarte
N°:	22

ADMINISTRAÇÃO DE CONTRATOS

(MAPA)

Nome:	ADMINISTRAÇÃO DE CONTRATOS
Data:	10.10.2020
Versão:	1.0
Gestores(a):	
Elaborado Por:	Juremar Duarte, Weliton Júnior
Revisado Por:	Fabiana Rosa, Isabella , Iana Cruz
Nº:	22

1.0 ACOMPANHAMENTO

1.1 O principal objetivo da administração dos contratos é o de fornecer informações (Datas de reajuste, vencimento contrato, início do contrato, inclusões, exclusões, aditivos , rescisão , ocorrências (Melhorias, críticas , sugestões e etc.. solicitadas pelos clientes a qualquer setor da empresa e lançada em nosso ERP) e notificar o responsável pelo contrato.

Essas informações precisam ser acompanhadas e devidamente tratadas por cada responsável comercial de contrato.

1.2 Abaixo seguem principais pontos de controle e acompanhamento:

- Ocorrências: receber a notificação, do setor ou área que abriu verificar a mesma no sistema, tirar e esclarecer as dúvidas, entrar em contato com o cliente e finalizar ocorrência, informando a providência tomada para o setor ou área que abriu a mesma. Prazo 07 dias, após este prazo notifica o diretor comercial.

- Rentabilidade do contrato: recebe notificação sempre que o contrato tiver rentabilidade abaixo de 30% (Vai explicar a baixa rentabilidade, propor mudanças e etc..) prazo 10 dias após este prazo diretor comercial recebe a notificação e também a explicação da baixa rentabilidade.

- Atendimentos técnicos: Recebe notificação sempre que o atendimentos passar da SLA ou um elevado número de chamados técnicos 30% maior que a média semestral.

- Financeiro conta a receber: Recebe notificação sempre que o valor da fatura passar de 30%. verifica e justifica.

- Financeiro contar a pagar: Recebe notificação sempre que o cliente atrasar mais de três dias úteis.

- Data de Fundação da Empresa: Recebe notificação com 07 dias antes da data de fundação.

- Pesquisa de satisfação: Recebe notificação de todos os clientes (Cronograma) com formulário para pesquisa de satisfação dos clientes (02x por ano).

2.0 SOLICITAÇÕES COMERCIAIS

2.1 Caracterizam-se como alteração contratual, toda e qualquer mudança que se encaixe nos seguintes itens abaixo:

- Substituição de Equipamento / Sistema por Modelo Diferenciado.
- Adição de Equipamento ou Sistemas.
- Devolução de Equipamento pelo Cliente.
- Encerramento de Contrato pelo Cliente/Empresa

2.2 Para qualquer uma dessas situações mencionadas, a solicitação deverá ser autorizada pelo Setor Comercial, conforme processo “Administração de Contratos”. Essa autorização, bem como dados necessários para execução da alteração, deve ser enviada formalmente, conforme regras e critérios internos.

2.3 Para que seja possível a execução de uma alteração contratual, tanto administrativa como técnica, devem ser enviadas as seguintes informações abaixo:

- Autorização Formal do Responsável Comercial pelo Contrato.
- Modelo(s) do(s) Equipamento(s).
- Contrato, Contato e Solicitante e Prazo Definido de Execução, sendo prazo mínimo para execução técnica de até 2 dias úteis.

2.4 Encerramento de contrato: Caracteriza-se Encerramento de Contrato, toda e qualquer solicitação feita pelo cliente ou pela direção. Quando solicitado pelo cliente, o mesmo deve enviar e-mail formalizando a solicitação. Um termo de destrato contratual deverá ser devidamente assinado pelo cliente.

3.0 PRÉ CADASTRO ADMINISTRATIVO

3.1 Após receber as informações completas da alteração, o Setor Administrativo realizará um pré cadastro da Alteração Contratual, e irá aguardar a Execução Técnica para Finalização das Tarefas administrativas.

4.0 EXECUÇÕES TÉCNICAS

4.1 A Execução só será realizada, mediante confirmação do setor administrativo com respeito à documentação, ou autorização da diretoria.

4.2 Após receber as informações completas da alteração, O Setor Técnico iniciará a programação de Execução, conforme processo “Atendimento Técnico Externo”

4.3 Após conclusão da Execução, o setor técnico deverá passar todos os relatórios pertinentes a Tarefa Executada. Segue informações obrigatórias: Relatórios de Páginas, Setores, Contatos, Conexão, Softwares Implantados, Comprovante da Execução, Documentação assinada pelo cliente conforme orientação do setor Administrativo. Essas informações devem ser enviadas ao setor administrativo, para finalização do cadastro, com um prazo de 01 dia útil após execução, e deve ser enviada formalmente, conforme regras e critérios internos.

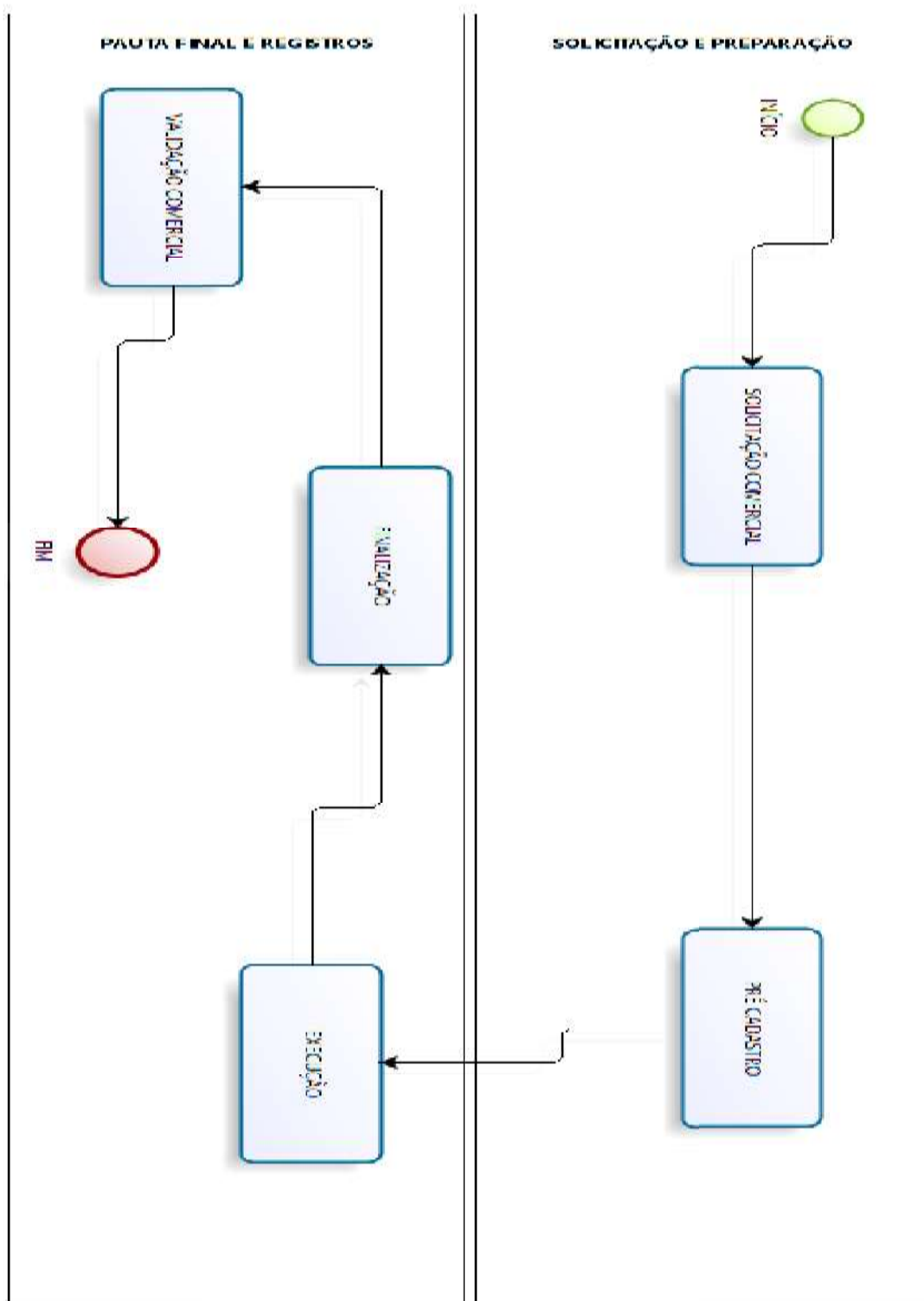
5.0 FINALIZAÇÕES CADASTRO

5.1 Após receber as informações completas da alteração, o Setor Administrativo finalizará o cadastro da alteração realizada conforme regras e critérios internos.

6.0 VALIDAÇÃO COMERCIAL

6.1 Após todos os cadastros e execuções finalizadas, todo o histórico do processo e suas etapas devem ser validados pelo setor comercial responsável, que realizará a auditoria de todos os lançamentos e execuções. Essa validação deve ser realizada formalmente, conforme regras e critérios internos. Caso uma correção seja necessária, uma nova solicitação deverá ser realizada formalmente pelo setor Comercial Responsável.

FLUXOGRAMA



COMPLEMENTO E RESUMO DA REGRA PROCESSOS 06 E 07

HOMOLOGAÇÕES, IMPLANTAÇÕES e ALTERAÇÕES CONTRATUAIS E ENCERRAMENTOS DE CONTRATO

Favor seguir as informações abaixo:

01 – Toda Solicitação Comercial, deverá ser registrada formalmente pelo responsável comercial, via e-mail, para: contratos@grupojrb.com.br, anexando Contrato(s) ou aditivo(s) devidamente assinado(s) pelo cliente.

Observações: O e-mail deverá ser enviado para contratos@grupojrb.com.br, apenas quando toda a tratativa comercial/administrativa estiver concluída, sendo acionado para as devidas execuções conforme descrito em processo.

PARA ALTERAÇÕES CONTRATUAIS:

- 1.1 Caracterizam-se como alteração contratual, toda e qualquer mudança que se encaixe nos seguintes itens abaixo:
Substituição de Equipamento ou Sistema por Modelo Diferenciado; Adição de Equipamento ou Sistema;
Devolução de Equipamento pelo Cliente; Encerramento de Contrato pelo Cliente.
- 1.2 Para que seja possível a execução de uma alteração contratual, tanto administrativa como técnica, devem ser enviadas as seguintes informações abaixo: Autorização Formal do Responsável Comercial; Modelo(s) do(s) Equipamento(s); Contrato, Contato e Solicitante e Prazo Definido de Execução, **sendo prazo mínimo para execução técnica de até 2 dias Úteis.**
- 1.3 Encerramento de contrato: Caracteriza-se Encerramento de Contrato, toda e qualquer solicitação feita pelo cliente ou pela direção. Quando solicitado pelo cliente, o mesmo deve enviar e-mail formalizando a solicitação. Um termo de destrato contratual deverá ser devidamente assinado pelo cliente.

PARA NOVAS IMPLANTAÇÕES E HOMOLOGAÇÕES:

- 1.4 Para que seja possível a execução de uma Homologação ou Implantação de Contrato, devem ser enviadas as seguintes informações abaixo: Autorização Formal do Responsável Comercial pelo Contrato; Modelo(s) do(s) Equipamento(s); Contato, Solicitante e Prazo Definido de Execução, **sendo prazo mínimo para execução técnica de até 2 dias Úteis**; Check-List para Solicitação de Cadastro novo Cliente (Segue abaixo. Não se aplica para homologações em cliente já existente).

Check-List para Comercial:

ENCERRAMENTO DE CONTRATO:

TERMO DE DISTRATO DEVIDAMENTE ASSINADO PELO CLIENTE [] ; AUTORIZAÇÃO FORMAL DO COMERCIAL RESPONSÁVEL OU DIRETORIA [] ;

ADITIVO CONTRATUAL:

ADITIVO CONTRATUAL ASSINADO PELO CLIENTE [] ; VALORES E NOVAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS ACORDADAS PARA DEVIDAS ALTERAÇÕES (FRANQUIA, CUSTO PÁGINA, EXCEDENTE) [] ;

IMPLANTAÇÕES:

NOVO CONTRATO ASSINADO PELO CLIENTE [] ; DADOS CADASTRAIS DO CLIENTE (SEGUIR LISTA ABAIXO) [] ; DADOS CADASTRAIS DO CONTRATO (SEGUIR LISTA ABAIXO) [] ; CONTATO PARA IMPLANTAÇÃO [] ; PRAZO SOLICITADO E CONDIÇÕES ACORDADAS DA IMPLANTAÇÃO [] ;

HOMOLOGAÇÕES:

DADOS CADASTRAIS DO CLIENTE (LISTA ABAIXO) **OBS: NÃO SE APLICA A CLIENTES QUE JÁ TEM CONTRATO VIGENTE** [] ; TEMPO DE HOMOLOGAÇÃO [] ; CONTATO PARA HOMOLOGAÇÃO [] ; PRAZO SOLICITADO E CONDIÇÕES ACORDADAS DA HOMOLOGAÇÃO [] ;

CADASTRO CLIENTE:

RAZÃO SOCIAL [] ; CNPJ [] ; ENDEREÇO COMPLETO [] ; CONTRATO SOCIAL E ÚLTIMAS ALTERAÇÕES SE OUVER [] ; CONTATO PRINCIPAL [] ; TELEFONE [] ; E-MAIL [] ; NOME FANTASIA [] ; HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO [] ; RAMO DE ATIVIDADE [] ; INSCRIÇÃO MUNICIPAL E ESTADUAL [] ;

CADASTRO CONTRATO:

VENCIMENTO FATURA [] ; TIPO DE CONTRATO [] ; CONTATO FINANCEIRO PARA ENVIO DE FATURA/E-MAIL COBRANÇA [] ; CONTATO RESPONSÁVEL [] ; QUANT. EQUIPAMENTOS POR MODELO [] ; INFORMAÇÕES ADICIONAIS [] ; VALORES [] ;