

 02

A importância de padrões e processos

Transcrição

[00:00] Neste segundo vídeo da aula 5 do nosso curso de gestão de contratos, falaremos sobre a importância de padrões e processos, dando uma pincelada em alguns aspectos relativos a isso.

[00:12] Primeiramente falando do uso de templates. Templates são modelos de documentos que eu utilizo para elaborar cada um dos meus contratos e cada uma das minhas propostas, no caso. É muito importante usar templates para não ter que reescrever tudo a partir do zero.

[00:32] O template é, também, representativo de um conhecimento organizacional. Ali estão todas as cláusulas importantes, premissas que devem ser lembradas, etc. Claro que cada proposta e cada contrato é único, deve-se considerar o conteúdo do documento caso a caso, mas, o template é uma carcaça, um esqueleto comum para servir de ponto de partida.

[00:57] Uma dica prática para o uso de templates é a seguinte: quando eu for fazer uma proposta ou um contrato novo para um outro cliente ou para um outro projeto, um outro serviço, um outro produto, eu partir sempre do template. Existe um costume de utilizar um documento anterior do mesmo cliente ou até de outro cliente, e alterar logotipo, nome do cliente, preço, condições, etc.

[01:28] Isso é um pouco perigoso, porque se eu esquecer de alterar algum ponto, vai uma proposta ou um contrato com um nome do cliente que não é aquele, o anterior, um logotipo errado; ou pior, valores errados ou condições que não deveriam estar ali. É preciso muito cuidado com essa questão de reaproveitamento de documentos para fazer o próximo. Partamos sempre do template. Isso é uma dica importante.

[01:57] Outro ponto relativo a padrões é o uso do checklist. Como sabemos, o checklist é uma importante ferramenta da qualidade. É uma lista de verificação que ajuda que eu não esqueça nada e, como contratos e propostas são cheios de detalhes, é muito importante que eu tenha um checklist para verificar se eu não estou esquecendo nada, se não tem algum ponto importante que está sendo omitido.

[02:24] O próprio template tem um caráter de checklist. Porém, para a conferência e a tratativa de outros detalhes, tenhamos um checklist que vai sendo melhorado com as lições aprendidas, é claro.

[02:37] Outro aspecto diz respeito a administração de contratos: os contratos devem ser guardados e acompanhados. Em organizações maiores existe até uma área de administração de contratos que, antigamente, tinha aqueles armários enormes de metal, onde ficavam os contratos.

[02:55] Mas, hoje, há uma tendência de digitalização desses instrumentos. De qualquer forma, pode existir, ainda, em determinadas empresas, uma equipe que cuide especificamente disso, cuidando das renovações, da tratativa de exceções dos contratos, ou mesmo do dia a dia, para que nenhum contrato fique abandonado, sejam todos devidamente encerrados e tudo mais.

[03:22] Existe, também, uma advertência prática, principalmente em grandes organizações onde a administração de contratos ou setor de compras é apartado: aquisições ou contratações devem ser feitas sempre seguindo o trâmite, envolvendo essa área específica. Às vezes, por se tratar de algo pequeno ou para encurtar caminho, para tentar ser prático, havendo autoridade, nós pulamos o trâmite nessa área envolvendo compras, auditoria ou administração de contratos ou áreas afins.

[04:01] Isso é um pouco perigoso porque se houver qualquer vício naquele fornecedor, qualquer problema que possa caracterizar uma suspeita de favorecimento, nós estamos metidos em uma situação complicada que a área específica teria menos chance de se meter, porque ela tem maior expertise e maiores procedimentos, procedimentos mais consolidados, nesse relacionamento de compra, de contratação e tudo mais.

[04:32] Tomemos cuidado com esses atalhos e deixemos sempre para quem é do ramo a parte de formalização, contratação, compra, aquisição, etc. Sem querer, nós podemos entrar em uma situação suspeita em nome da praticidade.

[04:51] Contratos estão sujeitos a conflitos, a reclamações por parte dos consumidores. É importante que a empresa tenha padrões, processos e canais para lidar com essas reclamações. Uma hot line, por exemplo, para receber reclamações dos clientes ou um chat, enfim. Algum meio fácil, estabelecido e disponível para que os clientes possam, rapidamente, entrar em contato conosco no caso de uma reclamação.

[05:21] O pronto atendimento de uma reclamação ajuda a fidelizar o cliente, a recuperar clientes que, de uma outra forma, ficariam injuriados e propensos a mudar de fornecedor. Muitas vezes, mesmo diante de uma falha, se houver um canal adequado e um rápido processo de recuperação, o cliente sai até com uma imagem fortalecida do nosso serviço, da nossa organização.

[05:48] Além disso, as reclamações são uma importante fonte de feedback. Quando o cliente não está falando nada não significa que está tudo bem. Quando ele reclama é uma oportunidade de sabermos que há algo errado e encaminharmos correções que podem não só servir para esse cliente, como para outros que estão calados. Devemos encarar as reclamações como isso e estabelecer padrões e processos para lidar com essas informações, que são as reclamações, de maneira adequada.

[06:24] O contrato tem um ciclo de vida, tem a celebração, o acompanhamento e a sua finalização. E não devemos deixar nenhum contrato abandonado, ou seja, sem a formalização do seu encerramento, sem todos os trâmites para que o contrato esteja atualizado e a vida dele esteja acompanhada. Eu devo resistir à informalidade quando o tema for contratação.

[06:58] É necessário ter o aceite do cliente final, ter a coisa assinada, formalizada. Começar os trabalhos somente após o contrato estar devidamente registrado, formalizado e todos os itens que tem que receber formalizações, receberem, efetivamente. Com isso, eu estou cuidando do ciclo de vida dos contratos e evitando problemas para a minha organização. No próximo vídeo, nós vamos falar de algumas situações específicas e desafiadoras na contratação de serviços.