


	Descrição de Processo	
	Gestão de Contratos	

1. OBJECTIVO	Estabelecer a metodologia para o atendimento de potenciais clientes e subscrição dos respectivos contratos.
2. DONO	ACDN

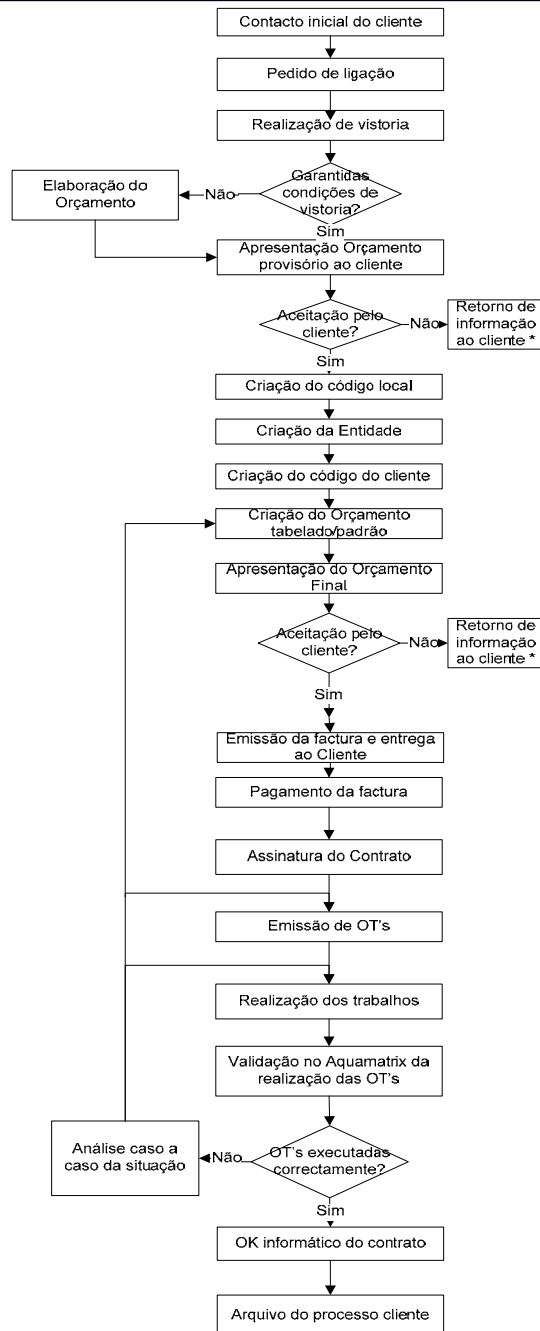
3. INTERFACES

Inputs	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação dos clientes nas Area Operacional (AO's) Condições de atendimento Dados dos clientes Condições de instalação Valores tabelados Dados de controlo de dívida 	Outputs	<ul style="list-style-type: none"> Contrato assinado OT's realizadas Pagamentos de clientes Facturas liquidadas Informação de gestão e controlo – Aquamatrix. Contrato OK (validação informática). Movimentos para Contabilidade
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> Clientes externos. Cidadãos Serviços de Gestão de Serviços ao Cliente Serviços das AO's 	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Clientes externos. Serviços de Controlo de Facturação. Serviços de Gestão de Serviços ao Cliente Serviços de Contabilidade; Serviços das AO's

4. RECURSOS	<p>4.1- Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> Operadores do Aquamatrix na Gestão de Contratos Canalizador Analista de Consumo <p>4.2- Patrimoniais/Materiais</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema Aquamatrix Meios de Comunicação Meios de Transporte
5. MONITORIZAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores do processo

DP PV 1.1/05	Elaboração	Aprovação	Data: 23/12/2011
	ACDN	AE	Página 1 de 2

6. Processo: PV 1.1 Gestão de Contratos

Fluxograma do Processo	Resp.	Descrição	Docs
 <pre> graph TD A[Contacto inicial do cliente] --> B[Pedido de ligação] B --> C[Realização de vistoria] C --> D{Garantidas condições de vistoria?} D -- Não --> E[Elaboração do Orçamento] E --> F[Apresentação Orçamento provisório ao cliente] D -- Sim --> F F --> G{Aceitação pelo cliente?} G -- Não --> H[Retorno de informação ao cliente *] G -- Sim --> I[Criação do código local] I --> J[Criação da Entidade] J --> K[Criação do código do cliente] K --> L[Criação do Orçamento tabelado/padrão] L --> M[Apresentação do Orçamento Final] M --> N{Aceitação pelo cliente?} N -- Não --> H N -- Sim --> O[Emissão da factura e entrega ao Cliente] O --> P[Pagamento da factura] P --> Q[Assinatura do Contrato] Q --> R[Emissão de OT's] R --> S[Realização dos trabalhos] S --> T[Validação no Aquamatrix da realização das OT's] T --> U{OT's executadas correctamente?} U -- Não --> V[Análise caso a caso da situação] V --> L U -- Sim --> W[OK informático do contrato] W --> X[Arquivo do processo cliente] </pre>	<p>AO's</p> <p>Cliente</p> <p>AO's</p> <p>AO's</p> <p>AO's /Cliente</p> <p>Atendimento</p> <p>Atendimento</p> <p>Atendimento</p> <p>AO's</p> <p>AO's /Cliente</p> <p>AO's</p> <p>Cliente</p> <p>AO's</p> <p>AO's</p> <p>AO's</p> <p>Atendimento</p> <p>AO's</p>	<p>O cliente contacta a AdeM através das AO's, apresentando o pedido de ligação.</p> <p>Para efectuar um pedido de nova ligação é exigida a apresentação de dados conforme IT.012</p> <p>Realização da vistoria, verificação e avaliação no local das condições para a ligação pelas AO's.</p> <p>Uma vez garantidas as condições da vistoria no local, e na posse dos documentos necessários ao estabelecimento do contrato (conforme IT.012) estes são registados no AquaMatrix de forma a constituir o processo do cliente.</p> <p>Se o cliente aceitar o orçamento, o contrato é formalizado, sendo assinado pelo cliente e arquivado no respectivo processo. Em simultâneo é emitida a respectiva factura que é entregue ao cliente.</p> <p>Somente após pagamento da factura são emitidas as OT's necessárias à realização dos trabalhos no local</p> <p>Os trabalhos são realizados no local em função do especificado na OT sendo aí registados todos os recursos humanos e materiais envolvidos nos trabalhos realizados</p> <p>Após a realização dos trabalhos é efectuada a validação informática no AquaMatrix</p> <p>Somente após a validação das OT's realizadas correctamente pode ser realizado o OK do contrato</p> <p>A AO efectua o arquivo de toda a documentação relevante no processo cliente</p>	<p>Form.019/020 – Notas Explicativas</p> <p>IT.12 – Atendimento ao Cliente</p> <p>Processo do Cliente</p> <p>Contrato</p>

DP PV 1.1/05	Elaboração	Aprovação	Data: 23/12/2011
	ACDN	AE	Página 2 de 2