

## I. OBJETIVO

Este processo descreve a metodologia adaptada pela Lusorede/ EIE para a prestação de Contratos de Manutenção.

## II. CAMPO DE APLICAÇÃO

Todos os serviços prestados pela Lusorede e EIE – relacionados com os Contratos de Manutenção.

## III. INTERLIGAÇÃO DE PROCESSOS

### INTERAÇÃO ENTRE PROCESSOS DE NEGÓCIO

#### PN 01 VENDA DE EQUIPAMENTOS & SERVIÇOS

O resultado do processo PN01. Venda de Equipamentos e Serviços poderá originar um Contrato de Manutenção.

### DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### ENTRADAS

PN01 Venda de Equipamentos & Serviços

PG01 Planeamento Estratégico

#### SAÍDAS

PS02 Compras

PS03 Logística

PS04 Financeiro & RH

PG02 Processo de Gestão da Melhoria

## IV. FUNÇÕES EXISTENTES NO PROCESSO

- **Coordenador Comercial – Pós Venda**

Responsável por garantir a realização de orçamentos para novos/atuais contratos de manutenção e gestão de reclamações/ temas críticos (caso necessário)

- **Técnico Administrativa**

Responsável por garantir a gestão do processo de contratos de manutenção

## V. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

### 1. GESTÃO COMERCIAL DOS CONTRATOS

Dever-se-á promover a realização de contratos de manutenção, de forma a garantirem ao cliente a perfeita funcionalidade do sistema instalado.

A responsabilidade da realização de contratos de manutenção é do departamento comercial. A avaliação de custos/ equipamentos de substituição deverá ser analisada conjuntamente com o Coordenador Técnico. Caso seja necessária a aquisição de equipamentos para substituição a Direção Comercial deverá consultada.

A gestão dos contratos de manutenção deverá ser realizada através de um Mapa de Controlo para os Contratos Manutenção – onde deverá constar informação sobre as especialidades, datas de manutenção, entre outras.

## **2. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Cabe à Técnica Administrativa, em articulação com o Comercial responsável pela gestão dos contratos de manutenção e com Coordenador Técnico (caso a manutenção seja realizada pela equipa interna) a gestão e atribuição dos serviços pelos recursos existentes e controlo da realização atempada e correta dos serviços.

A prestação do serviço de manutenção deve ser alvo de apoio e monitorização continua por parte da Técnica Administrativa.

## **3. FATURAÇÃO**

A faturação deverá ser feita de acordo com o definido no Contrato de Manutenção, sendo que habitualmente, é anual.

## **4. SATISFAÇÃO DE CLIENTE**

É realizado um Questionário de Satisfação próprio para os clientes com Contratos de Manutenção – de forma a aferir anualmente o nível de satisfação de cliente – face ao serviço efetuado.

Estes questionários são enviados com periodicidade anual.

## VI. INDICADORES DE DESEMPENHO

Este processo de negócio possui os seguintes indicadores de desempenho específicos de monitorização:

- **NPS (Net Promoting Score):**

- objetivo estratégico #2 – para aumentar o volume de faturação (contratos de manutenção)
- objetivo estratégico #6 – para garantir a satisfação de clientes (contratos de manutenção)

**VII. REGISTO DE ALTERAÇÕES**

EDIÇÃO	PONTO ALTERADO	DESCRIÇÃO
1	TODOS	CRIAÇÃO DE NOVO PROCESSO DE NEGÓCIO
2	TODOS	REVISÃO DE CONTEÚDOS
3	TODOS	REVISÃO DE CONTEÚDOS
4	TODOS	REVISÃO DE CONTEÚDOS
5	TODOS	REVISÃO DE CONTEÚDOS
6	TODOS	REVISÃO DE CONTEÚDOS
7	TODOS	REVISÃO DE CONTEÚDOS

**VIII. VALIDAÇÃO**

Elaborado por: Margarida Ramos

Data: Junho 2025

Aprovado por: João Fonseca

Data: Junho 2025