

Tendências de gerenciamento de contratos 2022

Práticas recomendadas para
acelerar o processo de contrato



Para entender de ponta a ponta o processo de contrato das organizações modernas, a DocuSign está constantemente estudando as pessoas, os processos e a tecnologia envolvidos no gerenciamento de contratos. Para coletar os dados deste estudo, a equipe da DocuSign realizou entrevistas qualitativas e pesquisas quantitativas com mais de 1.300 profissionais de elaboração de contratos em todo o mundo. Esses dados oferecem uma boa imagem de como os contratos são gerenciados nas organizações.

Este é o resumo das principais descobertas:

- Menos da metade dos entrevistados considera o próprio gerenciamento de contratos confiável ou eficiente. Se você acha que os seus contratos estão desorganizados, você não está sozinho.
- A elaboração de contratos ocorre em cinco etapas distintas. Todos os contratos têm resultados desejados, obstáculos comuns e tecnologias sugeridas para aumentar a produtividade.
- Processos de gerenciamento de contratos deficientes provocam desperdício de tempo, custos adicionais, aumento do risco em relação à conformidade e atrasos no fechamento de negócios.
- Quase a metade (48%) das organizações tem uma ferramenta dedicada de gerenciamento do ciclo de vida do contrato. As equipes que ainda não adotaram uma, precisam saber que é hora de começar a procurar.
- As organizações que utilizam uma solução de gerenciamento do ciclo de vida dos contratos (CLM) relatam maiores níveis (87%) de eficiência na geração de contratos.
- As ferramentas de CLM por si só já resolvem alguns problemas de gerenciamento de contratos, mas são muito mais eficazes quando integradas a outros sistemas, como: CRM, ERP etc.

As descobertas acima são um resumo das tendências de gerenciamento de contratos. Nas seções a seguir, vamos nos aprofundar em cada uma das cinco etapas da elaboração de contratos, compartilhando dados e práticas recomendadas. Ao longo destas páginas, abordaremos os benefícios que as organizações de hoje veem no armazenamento centralizado de contratos, o meio mais rápido de encaminhamento de contratos e as tendências que moldam o futuro dos sistemas de elaboração de contratos integrados.

Neste eBook, você obterá todas as informações necessárias para justificar o investimento em um sistema de gerenciamento de contratos mais robusto. É possível realizar uma transformação digital para conectar de ponta a ponta o processo de acordos e reduzir a complexidade desnecessária. Vamos mostrar como.

As cinco etapas do gerenciamento de contratos

Antes de examinar tendências com base em dados e de apresentar práticas recomendadas para cada etapa da elaboração de contrato, precisamos definir o processo em si. Abaixo, um breve resumo das cinco etapas necessárias do gerenciamento de contratos.

1

Geração

Para iniciar o ciclo de vida de um contrato, deve-se criar o primeiro rascunho do documento. Essa etapa geralmente começa com um modelo que deve ser preenchido com informações específicas sobre uma determinada conta e com os termos do relacionamento desejado.

2

Negociação

Depois que um contrato é gerado, os interessados de todas as partes precisam revisar o texto e fazer várias revisões até que todos concordem com os termos. Essa etapa geralmente supõe várias camadas de revisão e pode exigir novas minutas do contrato.

3

Encaminhamento

Durante todo o processo de contrato, o documento passará por diferentes fluxos de trabalho e partes interessadas. Fazer essa etapa corretamente significa contabilizar a ordem de aprovações, notificações, notificações de assinatura, início de cobrança, provisionamento de serviços, cumprimento de obrigações etc.

4

Assinatura

As principais partes interessadas de todas as partes envolvidas assinam o contrato para oficializar o acordo. Muitas vezes, as assinaturas precisam ser coletadas em uma ordem específica e o processo pode precisar ser realizado por meio de caneta e papel ou assinaturas eletrônicas.

5

Armazenamento

Quando os termos de um contrato entram em vigor, o contrato é armazenado em um local seguro para posterior referência, execução e gerenciamento. A qualquer momento durante o ciclo de vida do contrato, ele pode precisar ser retirado do armazenamento, o que requer uma função de pesquisa bem projetada.

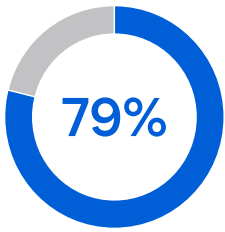
No total, os entrevistados da nossa pesquisa precisaram em média de **30,8 horas** de trabalho ativo por contrato para concluir essas cinco etapas, um aumento de aproximadamente 12% em relação à pesquisa do ano passado. Este é o detalhamento de como o tempo foi gasto:



Dependendo da maturidade de uma organização, também pode haver funcionalidades de pesquisa e análise incorporadas ao processo de elaboração de contratos. Em média, essas duas etapas requerem outras 7,6 horas.

1

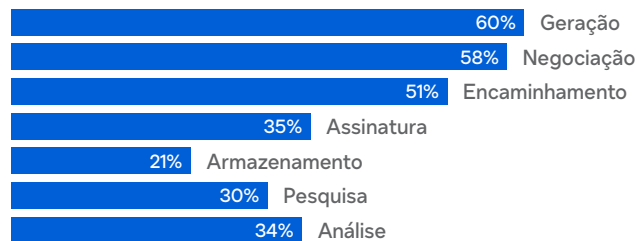
Geração



79% das organizações utilizam bibliotecas de cláusulas para ajudar na redação

Os entrevistados da nossa pesquisa concordam que a parte mais frustrante do processo de elaboração de contrato é o início. Os profissionais da elaboração de contratos não gostam da ideia de criar um texto contratual do zero e muitas vezes ficam frustrados com o suporte insuficiente que recebem dos sistemas implementados em sua organização.

Etapa mais frustrante do gerenciamento de contratos



Grande parte da frustração com a geração de contratos é que os entrevistados provavelmente usam ferramentas desconectadas. As duas ferramentas mais populares para elaboração de contratos são as tecnologias padrão de processamento de texto: Microsoft Word (68%) e Google Docs (50%). Essas ferramentas podem dar conta do trabalho, mas não estão inerentemente conectadas com as outras partes de um processo de contrato.

A maioria das organizações tomou medidas para padronizar o trabalho de preparação de contratos – modelos de documentos para copiar/colar e bibliotecas de contratos com textos aprovados. Ocorre que elas simplesmente não se aprofundaram o suficiente. No início da transformação digital de uma organização, pode ser suficiente estabelecer processos de elaboração de contrato ad hoc, mas um sistema discordante tem maior probabilidade de falhar à medida que o trabalho é dimensionado para incluir mais partes interessadas, mais equipes e mais sistemas.

Práticas recomendadas para geração de contratos

Utilizar uma plataforma específica para gerar novos contratos. Os contratos não são como outros documentos de texto e não devem ser gerenciados da mesma forma. Uma plataforma de elaboração de contrato agiliza o processo de criação com modelos reutilizáveis, bibliotecas de textos jurídicos aprovados e integrações capazes de preencher automaticamente as informações necessárias. Ela também remove o risco de que ocorram erros ao copiar/colar e os problemas resultantes.

2 Negociação

Um contrato médio passa por **3,1 versões** antes de ser finalizado

De todas as etapas do ciclo de vida da elaboração de contratos, a negociação é a mais demorada. Também é a etapa que os entrevistados menos descrevem como “muito eficiente”. Embora existam muitos motivos causadores de gargalos de negociação, os obstáculos mais comuns são a coleta de aprovações e a correção de informações incorretas.

Algumas etapas de negociação sempre exigem uma quantidade significativa de tempo (particularmente a aprovação de departamentos), mas há outras questões do processo, como coleta de aprovação, qualidade da informação, controle de versão e visibilidade, que podem ser facilmente aprimoradas.

Por que a aprovação do contrato atrasou?



Uma das principais causas de problemas na negociação é a falta de um método comum para compartilhar contratos e colaborar nas revisões. Os entrevistados da nossa pesquisa precisam usar muitas ferramentas de colaboração diferentes para manter a estabilidade. Com o contrato estando em muitos locais e tipos de arquivo diferentes, as inconsistências começam a se acumular e os interessados de todas as partes perdem o controle do andamento. O efeito dessa inconsistência é a incerteza constante da versão, o que dificulta a obtenção das aprovações finais. Os resultados são erros desnecessários e tempo perdido.

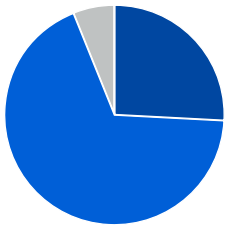
Práticas recomendadas para negociação

Padronizar as negociações comprometendo-se com uma única versão ativa do contrato. Durante o processo de negociação, deve haver apenas uma versão ativa do contrato. As soluções de CLM facilitam o envio de contratos para revisão, rastreiam alterações entre versões e mantêm uma única fonte de informações válidas sobre quem fez o quê e quando. A eliminação de rascunhos estranhos e não oficiais do contrato reduzirá a margem de erros e fornecerá visibilidade máxima para cada uma das partes interessadas. Também garantirá que as aprovações ocorram na ordem correta, o que minimizará o retrabalho.

3

Encaminhamento

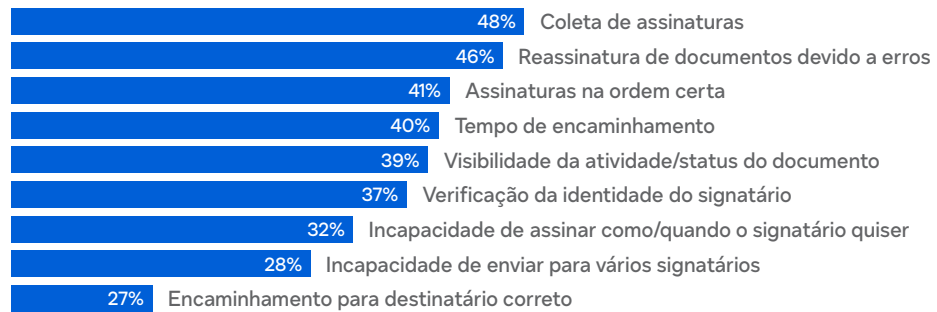
Você já compartilhou acidentalmente um contrato com a parte errada?



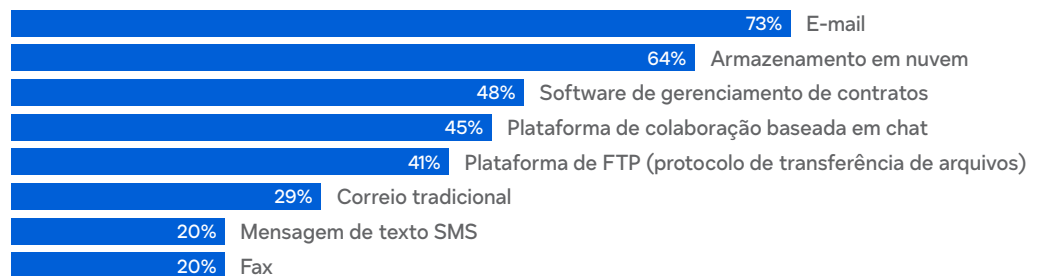
- 26% Sim
- 68% Não
- 6% Não tenho certeza

Quando as negociações são concluídas e os contratos estão prontos para serem enviados para assinatura, muitos dos mesmos problemas persistem. Os maiores obstáculos na fase de encaminhamento ecoam os problemas de negociação: falta de pontualidade na aprovação e informações incorretas. Os atrasos nessa fase são um problema muito comum: 41% dos entrevistados dizem que erros impedem a aprovação de contratos.

Maiores desafios no encaminhamento de contratos



Métodos de compartilhamento de um contrato



Analisando melhor as ferramentas usadas para enviar contratos, é fácil ver como as ineficiências podem se acumular. Mais de 40% dos entrevistados relataram usar e-mail, armazenamento em nuvem, software de gerenciamento de contratos, plataformas baseadas em chat e plataformas de protocolo de transferência de arquivos para compartilhar contratos. Pelo menos 20% deles ainda usavam correio postal e fax.

Processos de encaminhamento que rotineiramente reúnam todas essas tecnologias estão fadados ao fracasso. Sempre que um documento é transferido de um sistema para outro, há risco de atraso, informações incorretas ou falha de segurança. Quase três quartos dos entrevistados ainda usam e-mail para compartilhar contratos, um meio cheio de problemas de segurança.

Práticas recomendadas para encaminhamento

Enviar todos os contratos para assinatura por meio de uma ferramenta de gerenciamento de ciclo de vida dos contratos (CLM). Nossa pesquisa mostra que as organizações são capazes de reduzir significativamente os pontos problemáticos do encaminhamento com a tecnologia de CLM, que oferece encaminhamento automatizado, alertas e uma série de outros recursos que economizam tempo. As equipes que utilizam uma ferramenta de CLM para encaminhamento obtêm uma economia de tempo de 10% por contrato e são mais propensas a relatar estar “muito confiantes” de que estão na versão correta de um contrato.

4

Assinatura

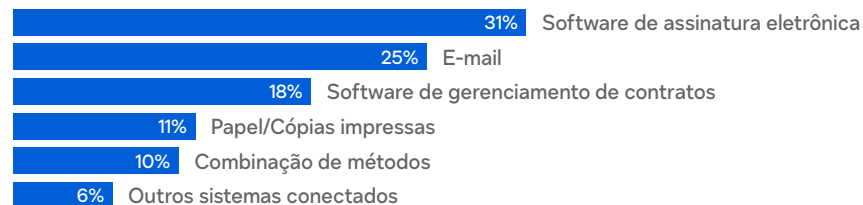
Na média, cada contrato tem um total de

4,79
signatários

No cenário atual de negócios, a tecnologia de assinatura eletrônica chegou para a maioria das organizações em algum nível. Em uma pesquisa paralela encomendada pela DocuSign, 95% dos entrevistados relataram já usar uma ferramenta de assinatura eletrônica ou planejam comprar uma solução em breve.

Não surpreende que a assinatura eletrônica seja a tecnologia mais comum para coletar assinaturas em contratos. Cerca de metade dos entrevistados relata usar tecnologia moderna (software de assinatura eletrônica e gerenciamento de contratos), enquanto pouco mais de um terço usa processos de assinatura desatualizados (e-mail ou cópias em papel).

Principal método usado para compartilhar contratos pendentes de assinatura



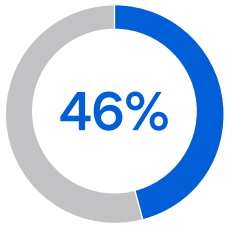
A assinatura eletrônica oferece uma solução simples para resolver muitos dos pontos problemáticos comuns em todo o processo de elaboração de contratos: atrasos, status desconhecido, encaminhamento incorreto e versões desatualizadas. É uma maneira comprovada e eficaz de coletar assinaturas. E se tornará mais prevalente como meio para concluir de contratos, especialmente à medida que os fluxos de trabalho remotos e híbridos se tornam mais comuns.

Práticas recomendadas para assinatura

Integrar a assinatura eletrônica com a tecnologia de CLM. A adoção generalizada de assinatura eletrônica é uma ótima notícia para melhorar a coleta de assinaturas durante o processo de elaboração de contratos. Mas se as organizações tiverem que transferir documentos entre sistemas diferentes antes e depois da assinatura, e ainda executar manualmente o restante do processo de elaboração de contratos, esses ganhos de eficiência começam a desaparecer. As melhores plataformas de CLM incluem a funcionalidade de assinatura eletrônica integrada, para que haja um fluxo contínuo desde os termos iniciais até a assinatura e o armazenamento seguro do contrato.

5

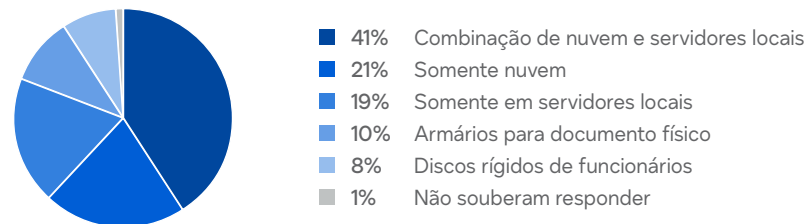
Armazenamento



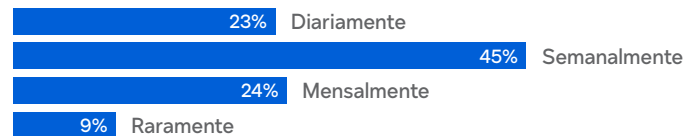
dos entrevistados não conseguiu encontrar um contrato concluído

Para serem úteis, os contratos finalizados precisam ser facilmente acessados pelas pessoas certas no momento certo. Vários eventos podem fazer com que uma organização precise procurar na sua biblioteca de contratos um texto específico referente a contratos concluídos. Nessas pesquisas, velocidade e precisão são questões importantes. As equipes precisam ser capazes de encontrar as partes certas para que possam rapidamente determinar oportunidades, obrigações, riscos e exposição, a tempo de agir adequadamente.

Principal método de armazenamento de contratos



Frequência de acesso a contratos



Hoje, a necessidade de localizar informações em contratos finalizados é comum e muitas vezes ineficiente.

- 68% dos profissionais da elaboração de contratos precisam ter acesso a contratos finalizados pelo menos uma vez por semana
- Em média, levam 45 minutos para encontrar um documento específico
- Levam, em média, 1 hora e 24 minutos para encontrar termos específicos em um documento

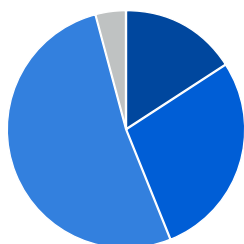
Às vezes, o contrato certo não pode ser encontrado. Nesses casos, os motivos mais comuns foram arquivos salvos de forma incorreta (relatado por 50% dos entrevistados), formatos de arquivo não pesquisáveis (34%), funcionalidade de pesquisa incompleta (34%) e documentos em propriedade de ex-funcionários (33%). Esses problemas são resquícios da dependência de sistemas manuais e podem ser facilmente corrigidos com um sistema moderno de armazenamento de contratos.

Práticas recomendadas para armazenamento

Utilizar o sistema de CLM como um repositório central de contratos. A maneira mais fácil de encontrar detalhes importantes nos contratos é mantê-los todos no mesmo lugar. Não há mais cópias em um arquivo cheio de papéis ou PDFs armazenados na área de trabalho de alguém. Padronize regras para estabelecer uma convenção de nomenclatura e armazene contratos em um sistema de CLM digital. Projete um processo que possa acomodar todos os contratos existentes e versões renovadas dos mesmos documentos, bem como os contratos novos. Lembre-se de que a atenção inicial prestada à identificação e à organização gera bastante economia de tempo depois.

Elaboração ineficiente de contratos leva a péssimos resultados de negócios

Com que frequência um erro humano afeta o processo de elaboração de contratos?



- 16% Com muita frequência
- 28% Frequentemente
- 52% Às vezes
- 4% Nunca

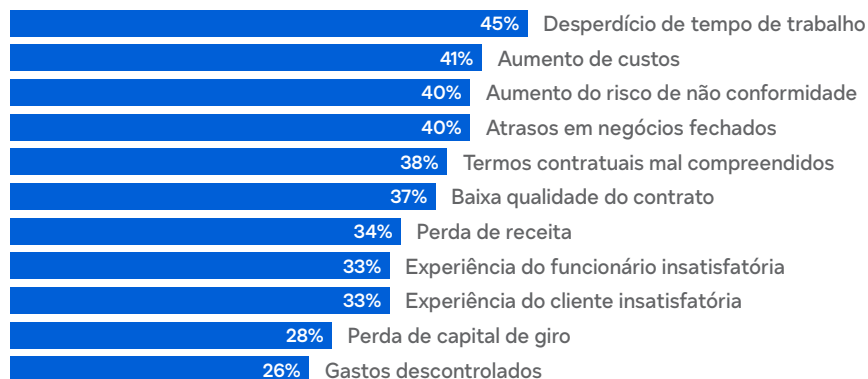
96%

dos entrevistados acham que erros humanos afetam os processos de contrato às vezes

Em cada uma das cinco etapas do gerenciamento de contratos, existem várias possibilidades de se cometer erros. Os entrevistados em nossa pesquisa relataram problemas significativos tanto na otimização de novos contratos quanto na manipulação dos contratos existentes. Quase a metade dos entrevistados (49%) enfrenta desafios para minimizar o risco e maximizar o valor ao longo de um contrato. Um número semelhante de entrevistados relata ter dificuldade para encontrar informações em contratos finalizados (44%) e entender as responsabilidades expressas nos termos finais (44%).

Como todos esses obstáculos contratuais afetam um negócio? Observando a alta porcentagem de contratemplos relatados (nove consequências ruins são relatadas por pelo menos um terço dos entrevistados), é possível concluir de forma segura que uma organização média enfrenta vários desses problemas ao mesmo tempo. Um gerenciamento de contratos deficiente prejudica diretamente as operações internas, os relacionamentos externos e o resultado final.

Consequências de um gerenciamento de contratos deficiente



Embora uma estrutura tecnológica deficiente esteja provavelmente no centro desses problemas, o erro humano também é um fator em quase todas as organizações. Os sistemas de contrato mais eficientes automatizam o trabalho manual para reduzir o envolvimento de pessoas.

Em geral, a solução mais simples para a série de desafios relacionados a contratos é centralizar as ferramentas envolvidas no processo de elaboração em uma única plataforma. Todas as equipes podem amenizar as consequências padronizando as etapas do fluxo de trabalho, minimizando as entregas de documentos e reduzindo as trocas de plataforma.

Como uma tecnologia de CLM bem conectada agiliza os processos de elaboração de contratos

Uma plataforma central de CLM oferece melhorias nas cinco etapas do gerenciamento de contratos. A esmagadora maioria dos entrevistados relata que o CLM aumenta a eficiência dos seguintes processos: geração (87%), negociação (84%), armazenamento (81%), análise (80%), assinatura (79%), encaminhamento (78%) e pesquisa (78%).

A sua equipe pode seguir os passos abaixo para melhorar cada etapa da elaboração de contratos:

Geração

- Crie modelos para servir como ponto de partida para contratos comuns
- Integre o CLM com sistemas de registro (por exemplo, Salesforce) para que os dados existentes nesses sistemas sejam preenchidos automaticamente

Negociação

- Digitalize a negociação e mantenha uma única fonte de informações válidas ao enviar contratos para revisão por meio de uma plataforma centralizada
- Catalogue as revisões de contrato e acompanhe as alterações ao longo do tempo com um arquivamento de versão robusto
- Comente e atribua tarefas para melhorar a visibilidade e acelerar a revisão e a aprovação
- Crie uma biblioteca de cláusulas para garantir que todos os contratos contenham textos aprovados, o que promove a padronização de todos os contratos

Encaminhamento/Assinatura

- Defina fluxos de trabalho padronizados para tipos específicos de contratos (incluindo revisão, assinatura, entrega, pagamento etc.) para automatizar ações sempre que possível
- Gerencie fluxos de trabalho com um editor capaz de arrastar e soltar, criado para administradores não técnicos
- Adote um sistema de CLM com uma funcionalidade de assinatura eletrônica integrada para que os contratos sejam aprovados e assinados rapidamente

Armazenamento/Pesquisa

- Organize todos os contatos em um único repositório de pesquisa com acesso estritamente controlado
- Automatize alertas e lembretes para ajudar em contratos sensíveis ao tempo, como renovações
- Acompanhe o desempenho dos compromissos assumidos com os clientes e das promessas obrigatórias feitas pelos fornecedores

Cinco motivos principais: Como o software de gerenciamento de contratos ajuda sua organização?

43%

Redução do trabalho manual

39%

Maior precisão do contrato

41%

Facilidade para encontrar documentos arquivados

38%

Melhor visibilidade do contrato

40%

Geração de contrato simplificada

O **DocuSign CLM** automatiza tarefas manuais, organiza fluxos de trabalho complexos e elimina gargalos para que o trabalho seja realizado com mais rapidez e precisão. Ele foi considerado líder do segmento pelo **Quadrante mágico da Gartner** e pela Forrester Wave. Como peça central do DocuSign Agreement Cloud, o CLM permite que qualquer organização possa acelerar contratos e aumentar a eficiência durante o ciclo de vida do contrato.

Recursos adicionais

Se a sua equipe quiser saber mais sobre o DocuSign CLM, abaixo seguem algumas recomendações. Nessa lista, você encontrará ajuda para começar, ferramentas para calcular o ROI do investimento em CLM e tudo para criar um caso de negócios convincente para obter um CLM.

[Seu negócio precisa de software de gerenciamento de contratos empresariais?](#)

[Como escolher o software de CLM corporativo certo para seu negócio](#)

[Quadrante mágico da Gartner para o gerenciamento do ciclo de vida de contratos \(CLM\)](#)

[Dez dicas para uma implementação ágil do software de gerenciamento de contratos](#)

[Forrester: O Impacto Econômico Total™ do DocuSign CLM](#)

Histórias de sucesso do DocuSign CLM

Unilever elevou seus processos de compras e reduziu o tempo médio de conclusão do contrato em

50%

Cotrijal reduziu em 98% o tempo de assinaturas e simplificou o fluxo de documentos com DocuSign CLM

98%

Entre em contato conosco para conversar sobre como a sua equipe pode usar uma solução de gerenciamento de contratos. Nossos especialistas podem ajudar sua equipe a traçar planos de auditoria, implementação, integrações de treinamento, gerenciamento de mudanças e suporte contínuo durante toda a fase de adoção.

“A Cotrijal sempre foi precursora de inovação, sendo exemplo no cooperativismo para o país e para o Rio Grande do Sul. As ferramentas de assinatura eletrônica e CLM foram implementadas com muita facilidade e isso veio de encontro a dois de nossos valores, que são foco em resultado e fazer bem feito. Tínhamos como objetivo atender ao nosso associado e ganhamos agilidade e conveniência. Nosso cliente também está muito feliz e agradecido.”

Marcelo Schwalbert
Superintendente administrativo financeiro
Cotrijal

Sobre a DocuSign

A DocuSign ajuda as organizações a se conectarem e automatizarem a forma como preparam, assinam, atuam sobre e gerenciam contratos. Como parte do DocuSign Agreement Cloud, a DocuSign oferece a assinatura eletrônica: a melhor maneira do mundo de assinar eletronicamente em praticamente qualquer dispositivo, de praticamente qualquer lugar e a qualquer momento. Atualmente, mais de 1 milhão de clientes e 1 bilhão de usuários em mais de 180 países usam o DocuSign Agreement Cloud para acelerar o processo de negociações e simplificar a vida das pessoas.

DocuSign, Inc.

Avenida Jornalista Roberto Marinho, 85
2º andar, Cj. 21 Cidade Monções
São Paulo, SP

docusign.com.br

Para mais informações

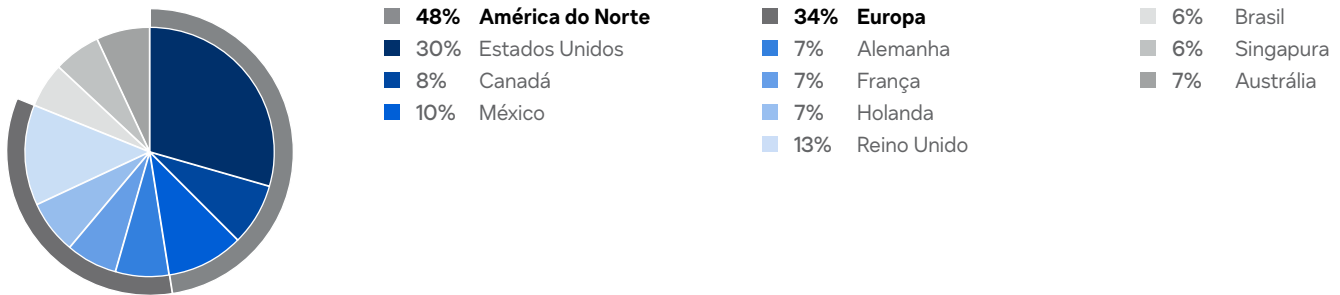
contato@docusign.com
Ligue para +5511 3330-1000

Metodologia

Os dados do relatório de Tendências de gerenciamento de contratos foram coletados no segundo trimestre de 2021. Um total de 1.319 entrevistados respondeu a uma pesquisa online com perguntas quantitativas e qualitativas sobre as ferramentas de CLM e o processo de elaboração de contratos em sua organização.

Os entrevistados são de dez países, com a maior porcentagem nos Estados Unidos (30%). Os participantes provinham, em sua maioria, de três departamentos: vendas/operacional (28%), tecnologia da informação (20%) e finanças (19%), mas havia equivalência em níveis de senioridade. Um pouco mais da metade das organizações pesquisadas (54%) superava 501 funcionários e os diferentes setores da indústria estavam igualmente representados.

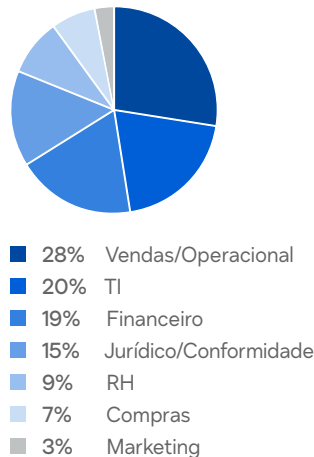
Geografia



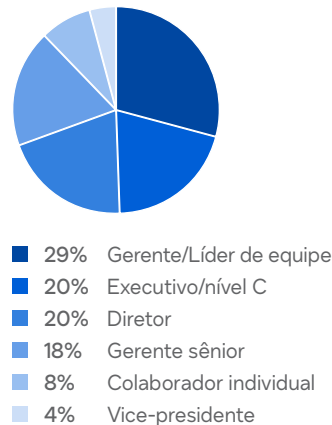
Setor

- 15% Serviços bancários/ Financeiro
- 14% Varejo
- 13% Tecnologia
- 9% Manufatura
- 8% Construção
- 7% Serviços empresariais
- 7% Serviços de saúde/ Ciências biológicas
- 5% Jurídico
- 5% Governamental
- 4% Educação
- 4% Alimentos/Bebidas
- 3% Telecomunicações
- 3% Serviços públicos
- 2% Marketing/Publicidade
- 2% Seguros

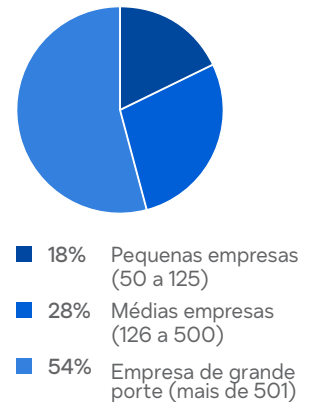
Linha de negócios



Cargo



Porte da empresa



DocuSign®