

# 5G e a Revolução da Gestão Documental

Um guia prático para liderar o  
setor de telecomunicações



**Caro leitor, pense na última vez que um documento mal gerido ou um detalhe não observado causou um contratempo nos negócios da Vivo. Agora, amplie esse cenário para o amplo universo da implantação do 5G. O impacto é monumental, não é?**

**Cada vez que a Vivo se prepara para dar um passo à frente no mundo 5G, ela navega por uma teia densa de contratos, especificações técnicas e licenças regulatórias. Esses contratos não são apenas “papéis”. São, efetivamente, as fundações que suportam a revolução da conectividade ultrarrápida. Um único erro em um documento pode significar um atraso substancial no lançamento de um novo serviço, afetando milhões de usuários e impactando significativamente o retorno sobre o investimento.**

**A boa notícia é que a Vivo, com seu pilar Digitalizar para Aproximar, já entendeu essa mensagem. Sua liderança sabe que, para fazer o 5G realmente decolar e para que iniciativas como o GSMA Open Gateway sejam bem-sucedidas, a gestão de documentos precisa estar no seu melhor, zelando por cada detalhe dos acordos feitos pela instituição.**

**Com tal desafio em mente, elaboramos este e-book ilustrando como uma gestão inteligente de contratos está perfeitamente alinhada aos objetivos da Vivo. Continue a leitura e explore conosco o caminho para uma implantação ágil, segura e integrada de uma gestão de acordos moderna, flexível e centralizada.**

# Sumário

[1. Digitalizar para aproximar: uma jornada de valor humano e tecnológico](#)

[2. Respondendo aos desafios da inovação 5G com gestão documental](#)

[3. 3 maneiras de impulsionar a cobertura 5G com a digitalização de contratos](#)

[4. O impacto da gestão automatizada nos setores-chave do setor](#)

[5. Otimizando a experiência do cliente](#)

[6. Como a Vivo pode otimizar processos contratuais com a DocuSign](#)

# Digitalizar para aproximar: Uma jornada de valor humano e tecnológico

No ápice da revolução tecnológica, a Vivo não vê apenas megabytes e gigahertz. Ela enxerga os sorrisos compartilhados em uma videochamada, as mensagens que encurtam distâncias, e os negócios que mudam vidas. Por trás do propósito “Digitalizar para Aproximar”, há uma tapeçaria de histórias humanas que dependem de processos internos para se conectar com facilidade.

## O Impacto do 5G: Conexões mais amplas e profundas

Nesse sentido, o 5G não é apenas uma atualização – é uma transformação. A Vivo percebe que, com ele, as relações se tornam mais ricas e as oportunidades de negócio se multiplicam. Seja aproximando pessoas no universo B2C ou fortalecendo parcerias no B2B, o 5G pavimenta caminhos para novas oportunidades de negócios e cria ambientes de trabalho mais colaborativos e produtivos.

Mas a implementação do 5G também introduz desafios inéditos, principalmente quando o assunto é gestão de documentos e contratos, como veremos a seguir.



# Respondendo aos desafios da inovação 5G com gestão documental

A inovação nunca foi uma estrada reta, especialmente para os líderes do setor. Ao entrelaçar a trama do 5G no tecido das telecomunicações brasileiras, a Vivo se depara não apenas com a ansiedade do novo, mas com a responsabilidade de um gerenciamento de acordos impecável.

| Nova realidade           | Desafios  | Impactos para a Vivo   |
|--------------------------|---|--|
| Grande volume de dados   | Os líderes de tecnologia sentem na pele. A cada reunião, os gráficos mostram um crescendo: a adoção do 5G amplifica o número de dispositivos conectados e, por sua vez, a avalanche de informações. Onde antes se gerenciava gigabytes, agora se fala em terabytes. | Para o CFO, isso se traduz em uma pressão crescente para armazenar, acessar e gerir esta montanha de informações de maneira eficaz. Um erro ou um documento deslocado pode custar à empresa não apenas em termos financeiros, mas também em eficiência e reputação.                                |
| Variedade de documentos  | A complexidade não se resume a bytes e hertz. Os setores da Vivo, especialmente o jurídico, precisam lidar com a variedade de documentos que surgem com o 5G: desde novos contratos e acordos de parceria até regulamentos inéditos e atualizações de diretrizes.   | O Diretor de Compras vê o desafio em termos de contratos. Com novos parceiros e fornecedores vindo à tona devido ao 5G, há uma necessidade crescente de garantir que cada contrato seja revisado, assinado e armazenado corretamente, evitando complicações e atrasos.                             |
| Conformidade regulatória | A implementação do 5G não está livre de obstáculos regulatórios   | O CIO, em colaboração com a Diretora de Tecnologia, percebe a necessidade de garantir que todos os documentos estejam em conformidade. A não conformidade não é apenas uma questão de multas e penalidades, mas também pode atrasar ou até mesmo impedir a implementação de certos aspectos do 5G. |

# 3 maneiras de impulsionar a cobertura 5G com a digitalização de contratos

A pressão é real. A demanda pelo 5G cresce e a Vivo enfrenta o desafio de reinventar-se diariamente. Por trás da promessa de uma conexão mais rápida, há um emaranhado complexo de processos e documentos que precisa ser administrado com precisão cirúrgica. E é aqui que a gestão documental se torna a aliada silenciosa, mas poderosa, de líderes visionários que buscam eficiência em todos os níveis operacionais. Confira 3 maneiras de impulsionar a cobertura 5G com a digitalização de contratos

**1. Livre-se dos processos manuais e repetitivos que só atrasam a inovação.**

**2. Seja ágil nas operações para dar conta das demandas em alta no mercado de telecomunicações.**

**3. Gerencie acordos e contratos em minutos e em tempo real, sem perder tempo**



# O impacto da gestão automatizada nos setores-chave do setor

Nos negócios B2B, é comum encontrar dificuldades para gerir contratos de forma eficiente. Isto pode tornar a execução mais lenta, complicada e arriscada para líderes de mercado como a Vivo. Para entender melhor, veja como a gestão de contratos automatizada influencia diretamente a operação e os setores-chave das empresas de telecomunicação.

## **Compras – O poder da visibilidade na aquisição de recursos**

Em primeiro lugar, a implementação do 5G desafia o setor de Compras a gerir a aquisição de tecnologias inovadoras, equipamentos avançados e serviços especializados. Isso implica uma infinidade de documentos e contratos, cuja gestão eficiente pode trazer uma redução expressiva nos custos operacionais. Ao centralizar a visibilidade dos contratos, a tomada de decisões estratégicas se torna mais ágil, mitigando riscos e aumentando a eficácia operacional.

## Recursos Humanos – Digitalização e desafios da gestão documental

O processo de contratações e demissões costuma envolver a assinatura de muitos documentos, o que pode ser demorado e ineficiente. Mas não precisa ser assim. Oferecendo ao funcionário o contrato para revisão e assinatura de forma rápida e fácil, diretamente no seu dispositivo móvel, o RH economiza papel e tempo. Esta prática também está alinhada com a missão de um mundo “paperless” e com as diretrizes de ESG implementadas na Vivo.

## Tecnologia da Informação – Otimização de acordos e minimização de riscos

No setor de TI, a gestão otimizada de documentos é uma alavanca de eficiência. Ela pode reduzir o tempo de processamento de acordos de nível de serviço e contratos com fornecedores, facilitando a gestão de integração de software, minimizando o risco de multas e permitindo que o investimento em TI seja maximizado.

## Operações – Gestão de documentos como estratégia para o sucesso B2B e B2C

### Dica

A gestão de documentos é um elemento estratégico essencial, que vai muito além de uma simples operação de back-office. De fato, é um meio eficaz para aumentar a eficiência operacional, enquanto contribui para o cumprimento das metas ambientais, sociais e de governança (ESG) que compõem o propósito “Digitalizar para Aproximar”.

A gestão de fornecedores pode ser otimizada com um software que permita a geração de documentos customizados de forma simples, a gestão proativa de contatos e a simplificação dos processos de revisão, negociação e assinatura de documentos.

Portanto, não é exagero dizer que a gestão eficiente de documentos é vital para manter a eficácia das operações e contratos B2B e B2C, já que o processo otimizado pode reduzir o churn, agilizar a entrega de serviços e garantir a satisfação do cliente.

Essas práticas são apenas a ponta do iceberg. A eficiência na gestão de documentos tem o potencial de transformar todas as áreas do negócio, trazendo benefícios significativos que se refletem em todos os aspectos da operação.



# Otimizando a experiência do cliente

Uma boa experiência do cliente tem se tornado a grande exigência dos consumidores. E, embora pareça distante à primeira vista, a gestão de documentos desempenha um papel fundamental nesse processo. Então, como a gestão de contratos pode elevar a experiência do cliente a novos patamares?

Antes de tudo, é importante entender que a experiência do cliente é influenciada por vários fatores. A qualidade do produto ou serviço, o atendimento, a eficiência na solução de problemas, todos desempenham um papel importante. Contudo, a forma como os processos internos afetam a experiência do cliente é muitas vezes esquecido.

Pense na última vez em que você teve que assinar um contrato ou preencher um formulário. Provavelmente, a experiência não foi agradável, certo? Agora, imagine que você é o cliente e tem que passar por esse processo toda vez que deseja adquirir um serviço ou fazer uma reclamação. Certamente, isso afetaria sua percepção sobre a empresa.

Aqui entra a gestão de documentos. Com uma abordagem assertiva, é possível reduzir a quantidade de papelada que o cliente tem que lidar, tornar os processos mais rápidos e transparentes, e melhorar a satisfação geral. Por exemplo, contratos e formulários digitais podem reduzir o tempo de espera do cliente consideravelmente. Isso significa menos tempo gasto em tarefas burocráticas e mais tempo para o cliente aproveitar o serviço que adquiriu.

Além disso, uma gestão de documentos eficiente também pode contribuir para a transparência. Ao fornecer ao cliente acesso a todas as informações relevantes de maneira organizada e acessível, é possível aumentar sua confiança na empresa. Isso pode levar a um aumento na satisfação e, conseqüentemente, na retenção de clientes.

Porém, a gestão de documentos não afeta apenas a experiência do cliente. Como vimos, ela também tem um impacto direto na eficiência operacional da empresa. Ao automatizar processos e reduzir a quantidade de papelada, é possível liberar recursos que podem ser reinvestidos em áreas que geram mais valor para o cliente, como a inovação de produtos ou a melhoria do atendimento ao cliente.

Em resumo, a gestão de documentos é uma peça-chave no xadrez da experiência do cliente. Ao otimizá-la, você entrega uma experiência mais simples e cômoda, aumenta a eficiência operacional e impulsiona o crescimento do negócio.





# Como a Vivo pode otimizar processos contratuais com a DocuSign

A DocuSign entende os desafios enfrentados pela Vivo na implantação do 5G e está comprometida em ser a parceira precisa para otimizar a gestão de contratos. Com o DocuSign CLM (Contract Lifecycle Management), a Vivo tem a ferramenta líder para garantir a eficiência, a transparência e a segurança nos processos de documentação e contratação. Conheça algumas vantagens da solução.

**Ganho de eficiência e produtividade na expansão do 5G:** Com a automação de fluxos de trabalho, organização centralizada de documentos e integração com sistemas existentes, simplificamos e aceleramos o processo de expansão do 5G.

**Maior transparência e segurança nos processos de documentação e contratação:**

Nossa plataforma fornece um ambiente seguro para armazenar, acessar e compartilhar documentos, além de garantir a conformidade com regulamentações e políticas internas.

**Redução de churn:** Através de uma experiência de documentação e contratação ágil, os clientes da Vivo terão menos fricções em seu processo de contratação, o que resulta em maior satisfação e menor taxa de churn.

**Facilidade na jornada de transformação digital:** O software oferece recursos avançados, como assinatura eletrônica, fluxos de aprovação automatizados e controle de versões, para simplificar a jornada de transformação digital da Vivo.

**Metas ESG alinhadas:** Nossa solução ajuda a reduzir o consumo de papel, promovendo práticas sustentáveis e contribuindo para as metas de responsabilidade ambiental do negócio.

**Otimização de grandes contratos com outras empresas:** Com o DocuSign CLM, a Vivo pode otimizar a gestão de contratos com seus parceiros de negócios, garantindo negociações mais eficientes, controle de prazos e renovações automáticas.

Esperamos que todas essas dicas e insights que trouxemos neste material sejam úteis para você e a Vivo. Ainda tem dúvidas sobre o DocuSign? Clique [aqui](#) e entre em contato com seu Executivo de Vendas Enterprise.

A DocuSign tem a missão de acelerar negócios e simplificar a vida de pessoas e empresas através de processos de acordos mais inteligentes, mais fáceis e seguros.

# Conheça DocuSign para [Vivo](#).

---

#### 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.

Av Jornalista Roberto Marinho, 85  
2º andar, Cj. 21 Cidade Monções  
São Paulo, SP  
[docusign.com.br](http://docusign.com.br)

#### Para mais informações

[contato@docusign.com](mailto:contato@docusign.com)  
Ligue para +5511 3330-1000

**DocuSign®**