



Escritórios devem investir em tecnologia e capital intelectual

Não há dúvidas quanto ao crescimento do setor de serviços na economia mundial. Se isto é de conhecimento e de aceitação universal, então porque as empresas prestadoras de serviços, nas quais se encaixam perfeitamente os escritórios de Advocacia, relutam em adotar uma atitude pró-ativa em relação ao assunto e principalmente em relação a seus clientes?

Para responder essa pergunta, faça para si duas outras perguntas muito simples e pare para pensar na resposta. Primeira: porque algumas empresas têm a imagem de excelência associada à sua marca? Segunda: o que faz você retornar a um restaurante após a primeira visita?

Para ambas as perguntas, aparentemente desconexas, a resposta obrigatoriamente contém sempre os três seguintes componentes: (I) produtos de alta qualidade, (II) excelência na prestação dos serviços, (III) preços coerentes.

Simples de responder, complicadíssimo para atingir!

E como se atinge isso? Resposta: investimento pesado em Capital Intelectual, Gestão de Conhecimento e Tecnologia.

Respondendo a pergunta específica do restaurante, o primeiro componente é representado por uma excelente cozinha com pratos diferentes e deliciosos; o segundo componente é representado pelo chamado “bom atendimento”, que inclui um bom maitre, bons garçons, bom somelier, boa ambientação, bom sistema de valet, etc, etc, etc. Por fim o terceiro componente, não menos importante é o preço final que deve ser coerente a tudo oferecido e não obrigatoriamente caro. Essa equação tem dezenas de soluções, porém apenas uma garante o sucesso do negócio.

Para os escritórios de Advocacia, onde o “patrimônio desce o elevador todos os dias e vai para casa à noite“, a criação, manutenção e a eterna evolução da equipe de profissionais é a peça fundamental; para poder produzir os “produtos de alta qualidade” que neste caso são representados por documentos de altíssima sofisticação jurídica e com alta dose de criatividade. Lembre-se que cada vez mais os empresários necessitam de soluções mais rápidas, ousadas e obviamente pautadas na lei. Para isso o advogado deve ser cada vez mais pró-ativo e participativo nos negócios de seu cliente de modo a ajudá-lo em suas necessidades e, principalmente, na sua velocidade. Aquele advogado tradicional, que se limita a receber as consultas de seu cliente respondendo-as (ao seu tempo) simplesmente se é possível ou não aos olhos da lei, está fadado ao desaparecimento.

Então como se consegue agrupar e manter advogados que tenham essa nova mentalidade? Com a oferta de um plano de carreira ao mesmo tempo desafiador e promissor, associada a uma política agressiva de remuneração com distribuição significativa da “mais valia” normalmente acumulada por poucos nos escritórios de organização mais tradicional.

O segundo componente, é provavelmente a parte mais difícil de se implantar e gerenciar, pois representa exatamente a mudança da mentalidade de “Escritório de Advocacia” para “Empresa de Prestação de



Serviços Jurídicos Sofisticados”.

Os clientes que estão em busca dessa nova mentalidade para implantação em suas próprias organizações também estão à procura de Prestadores de Serviços que estejam sintonizados com essa filosofia. Daí a existência de um número elevado de clientes insatisfeitos com seus parceiros de serviços.

Uma das principais reclamações dos consumidores de serviço advocatícios refere-se a: qualidade no atendimento, representada pela dificuldade dele, cliente, em conseguir um profissional devidamente qualificado e experiente para orientá-lo de forma rápida, eficaz e criativa.

Outra insatisfação diz respeito à transparência, representada pelo detalhamento dos trabalhos realizados e das despesas efetuadas, constantes nos descritivos que normalmente acompanham as faturas de serviços.

Essas distorções são decorrentes de uma estrutura piramidal onde existe uma concentração muito grande de responsabilidade (e remuneração) sobre poucos profissionais, que dificulta sensivelmente o controle de qualidade interno em todos os sentidos.

Para se corrigir essa distorção, os escritórios devem ser menores, com uma relação mais equilibrada entre a quantidade de profissionais mais e menos experientes e que também mantenha um limite máximo de clientes atendidos por profissional.

Para se equilibrar a equação financeira, onde há uma maior quantidade de profissionais experientes envolvidos e a pressão do mercado por preços competitivos, o diferencial passa obrigatoriamente por altos investimentos em treinamento e tecnologia.

Deve-se entender bem o conceito de investimento em tecnologia, ou seja, não da forma tradicional representada por altos investimentos em equipamentos, softwares caros e pouco produtivos. O investimento em tecnologia deve ser encarado da forma mais pragmática possível, ou seja, em sistemas que realmente tragam aumento de eficiência e agilidade no prestador do serviço.

Nos escritórios de advocacia e outras empresas que vendem conhecimento e experiência específica, a redução do tempo necessário à busca de dados, informações e conhecimento prévio (interno e externo) é a chave para o sucesso no mundo competitivo atual. Nesta linha de raciocínio estão os sistemas de gestão de documentos (GED), Gestão de Conhecimento, Data Mining, Análise de Conflito de Interesses (problema muito sério nos escritórios de advocacia), Sistemas de Colaboração (Interna e com Clientes), apenas para citar os principais.

Para os escritórios de Advocacia existem dois caminhos possíveis a percorrer: “Adaptação ou Declínio!”

Date Created

04/06/2004