



## Sociedades de advogados buscam certificado de qualidade

O BKBG — Barretto Ferreira, Kujawski, Brancher e Gonçalves, se tornou na semana passada, o sexto escritório brasileiro a conquistar o certificado de qualidade ISO 9001:2000.

De acordo com o Inmetro, além do BKBG, outros cinco escritórios brasileiros ostentam a norma de qualidade. São eles: Juvenil Alves e Advogados Associados de Belo Horizonte; Marsaioli e Marsaioli Advogados Associados, de Santos(SP); Martins e Polidoro Advogados Associados, de Porto Alegre, Martins e Salvia Advogados, de São Paulo e Samir e Jereissati Advogados, de Fortaleza.

A busca do certificado de qualidade revela a preocupação dos escritórios de advocacia em aperfeiçoar suas práticas administrativas e operacionais com vistas a proporcionar melhores serviços e atendimento a seus clientes.

Em seu esforço de qualidade, o BKBG implantou há um ano um manual de gestão que define desde a organização da biblioteca ao atendimento dos clientes. É um manual prático com informações para manter a equipe treinada e pronta para todo tipo de solução para o cliente. Os investimentos na qualidade incluíram também melhorias na infra-estrutura e no ambiente de trabalho.

O certificado é reconhecido em todo o mundo em vários setores produtivos. No Brasil, diversas empresas credenciadas pelo Inmetro estão aptas a acompanhar e a dar certificação de qualidade. Entre elas estão a Fundação Vanzolini e a ABNT — Associação Brasileira de Normas Técnicas.

No caso dos escritórios de advocacia, a empresa credenciada pelo Inmetro passa a monitorar a qualidade dos serviços através da aferição do nível de satisfação dos clientes.

Para obter o certificado, o escritório de advocacia deve estabelecer um manual de gestão e procedimentos, feito de acordo com as normas estabelecidas pela empresa certificadora. A norma geralmente é ampla e estabelece que o escritório deve visar fundamentalmente o atendimento ao cliente. A partir desse objetivo cabe ao escritório traçar sua estratégia de ação.

Depois de implementado o manual, a empresa certificadora verifica se os procedimentos estão de acordo com a norma. São feitas auditorias externas entre uma e duas vezes por ano para verificar a qualidade dos serviços

Para o advogado **Ivandro Roberto Polidoro** do Martins e Polidoro Associados, o compromisso com a certificação levou o escritório a melhorar consideravelmente a organização interna e o atendimento. As melhorias podem ser aferidas em detalhes como a comunicação por escrito aos clientes das audiências ou o atendimento do telefone. Depois da implantação do manual de procedimentos, 95% das ligações telefônicas são respondidas no mesmo dia da chamada, ou no mais tardar no dia seguinte.

De acordo com Polidoro, o manual de gestão e o certificado de qualidade mudaram significativamente as questões relacionadas à organização. “Temos em torno de 8 mil processos em andamento. Agora estamos em condição de controlar com precisão onde está cada processo, com quem está e por qual



---

razão”, diz o advogado.

## **Planejamento**

Para discutir os caminhos e instrumentos de gestão de escritórios, a revista **Consultor Jurídico** promove, o seminário Planejamento Estratégico e Marketing para Escritórios de Advocacia.

O evento terá participação de Mario Leandro Campos Esequiel, administrador do Mattos Filho, Veiga Filho, Marrey Jr. e Quiroga Advogados; Sérgio Fadel, da Maxpromo Promoções; Rubens de Souza Manino Jr., da BCS Informática; e Anna Luiza Boranga, da ALB Consultoria.

O seminário acontece no dia 11 de novembro, no Hotel Gran Meliá Mofarrej, em São Paulo. Mais informações pelo e-mail [eventos@consultorjuridico.com.br](mailto:eventos@consultorjuridico.com.br) ou telefone (11) 3812-1220. Para se inscrever [clique aqui](#).

## **Date Created**

29/10/2005