
Escritórios devem aliar tecnologia e gestão, além de ter foco no cliente

Muitos escritórios de advocacia cresceram com fundamentos de foco no cliente, solução dos dilemas difíceis, que outros escritórios já haviam tentado e não conseguiram, em suma, cresceram com muito esforço, garra, competência e vontade.

Não são simples adjetivos. São verdadeiras marcas de escritórios campeões.

Esta marca lhes proporcionou uma garantia de mercado, gerando-lhes um nome reconhecido, sendo procurado cada vez mais por clientes com vistas a obter o sucesso e, conseqüentemente, o crescimento do escritório – em número de funcionários e ações, cargos e funções, cresceu e precisou ser gerenciado.

Normalmente aquele funcionário que mais se destaca com perfil de liderança começa a transformar-se no gerente, coordenador ou, mesmo sem cargo, naquele que os outros seguirão para compreender a sistemática e organização do escritório. Então temos um crescimento que continua existindo, com rentabilidade maior e a ilusão de que tudo está indo perfeitamente.

Essa faceta do crescimento leva muitos escritórios à bancarrota. Não estão acostumados ao desenvolvimento sustentável, não extraem de seus controles e controladores mecanismos escorregiosos de gerenciamento, não utilizam corretamente o investimento em pessoas e tecnologia com fins de sustentabilidade permanente.

Após o crescimento do escritório, a direção busca a tecnologia para controlar os processos e procedimentos, aproveitando o material humano que possui no escritório. Nada errado investir nos talentos da própria empresa, contudo o que é feito pelos operadores dos programas de informática é mapear e organizar a estrutura de forma a automatizá-la. Ou seja, tarefas antes controladas manualmente, agora a serão pelo sistema, fornecendo relatórios, planilhas e um controle efetivo.

Realmente é uma solução que deve ser implementada, mas há um hiato que deve ser analisado, para que a sustentabilidade ocorra.

Se a informática conseguiu automatizar tarefas, fornecer um controle perfeito acerca de tudo que existe no escritório, ela o fez com base naquilo que já existe. Ou seja, foram mapeados e mantidos procedimentos que podem não ser os mais adequados para o gerenciamento do escritório.

Em suma, dentro de algum tempo, percebe-se que o gerenciamento não está a contento e altera-o novamente. Mudam-se, então, igualmente a maneira em que era controlado o sistema, normalmente com aplicação de customizações (alterações feitas pelo fabricante exclusivamente para aquele cliente), em resultado de maiores investimentos e, a cada mudança, maiores custos.

Isso sem contar que os procedimentos internos que devem ser controlados e aplicados têm que visar um único foco: o cliente. É a satisfação do cliente que mantém o escritório de advocacia.

Diante dessa problemática, poderemos ter o crescimento sustentável, se aliarmos o gerenciamento, a

tecnologia e o foco no cliente para obtermos a rentabilidade do negócio de forma permanente.

Somente o gerenciamento com uma visão jurídica, aliado as tecnologias do escritório, reduzindo custos e opondo soluções, com vistas aos anseios da clientela, alicerçado com busca de maior rentabilidade e administração sustentável pode trazer a solução ao crescimento desordenado.

Date Created

18/07/2011