

## Sociedades S.A.: Escritório virtual é o novo desafio da advocacia

Spacca

O objetivo deste artigo é provocar um pouco a discussão sobre virtualização e trabalho remoto ou a distância, sejam estes do ponto de vista trabalhista ou da própria tecnologia que está viabilizando esta nova fase na vida das empresas.

### Software como serviço

A investigação detalhada, uma cuidadosa elaboração de argumentos e documentos e persuasiva advocacia em nome do cliente são os elementos principais da prática da lei. Mas a maioria dos advogados vai admitir que gasta uma grande parte de suas horas de trabalho focada no negócio mundano, mas necessário, de clericais responsabilidades de uma prática de direito do trabalho.

Para lidar com estas responsabilidades, advogados se viram para softwares especializados desenvolvidos para o setor jurídico, incluindo software para gerenciamento do escritório, entrada de horas (*time-sheet*), de faturamento, e de acompanhamento processual.

A maioria destes softwares jurídicos segue o modelo tradicional de software: advogados adquirem o software por licença (individualmente ou em massa) e o instala em seus computadores. Os dados criados e usados pelos softwares são armazenados no computador do usuário e muitas vezes o backup é feito no servidor de arquivos do escritório. Pequenas atualizações são aplicadas ocasionalmente, mas a maior parte das funcionalidades destes softwares se mantém estática e, de tempos em tempos, os fornecedores liberam uma nova versão do software e a oferecem aos clientes por um valor reduzido.

Nos últimos anos, entretanto, passamos a contar com um novo modelo de software: Software como Serviço (ou *Software as a Service* ou "SaaS", no jargão tradicional). SaaS é distinto da comercialização tradicional de várias maneiras. Em vez de instalar o software em seu computador ou servidor da empresa, um SaaS é acessado através de um navegador da web (como o Internet Explorer ou FireFox) através da internet. Os dados são muitas vezes armazenados no centro de dados do fornecedor, em vez de nos computadores da empresa. Upgrades e atualizações, grandes e pequenas, são implementados continuamente. E talvez mais importante, o SaaS é normalmente vendido num modelo de assinatura, que significa que os usuários pagam uma taxa mensal, em vez de se comprometer com uma licença inicial.

Mas é o SaaS o melhor para você e sua firma? Aqui estão alguns dos fatores que devem ser avaliados no SaaS e algumas questões específicas que você deve discutir com o fornecedor antes de assinar.

### Funcionalidade/Usabilidade

Muitos dos softwares jurídicos encontrados no mercado foram desenvolvidos há anos, sendo revisados e mexidos à medida que a tecnologia e as necessidades do mundo jurídico iam mudando. Isto significa que os softwares jurídicos mais antigos tendem a ter uma grande variedade de recursos e funções, mas também podem ter "informações demais", ser complicados e menos intuitivos para novos usuários. Como entrantes no mercado, a maioria dos aplicativos SaaS ou baseados em ambiente Web foram refeitos a partir da base. Como resultado, eles tendem a ter um conjunto mais enxuto de recursos com



interfaces mais intuitiva e moderna para o usuário final.

Ao olhar para SaaS jurídico, certifique-se de considerar estas questões/problemas sobre funcionalidade/usabilidade:

- O fornecedor oferece um período gratuito ou demo para testar a interface e a funcionalidade do produto?
- Se você usa software equivalente, as funcionalidades que você usa com mais frequência estão disponíveis no produto SaaS?
- Com que frequência os novos recursos são adicionados? Estão previstas novas funcionalidades principais?
- O fornecedor está disponível para ouvir seus comentários sobre novos recursos e alterações?

### **Serviço e suporte**

Software tradicional e SaaS diferem significativamente em questões de atendimento ao cliente e suporte técnico. Para receber suporte técnico completo com software tradicional, alguns fornecedores exigem que os clientes adquiram pacotes de suporte por licença, renovados anualmente. Uma vez que o software é instalado em computadores do usuário, as configurações do computador, a instalação do servidor, e outros softwares instalados podem complicar o suporte. Em alguns casos, pode ser difícil para os usuários identificar com qual suporte técnico devem entrar em contato para resolver o problema: se com o desenvolvedor de software, com o desenvolvedor do sistema operacional, com o fornecedor de hardware ou com seu próprio consultor/analista de computador.

Por outro lado, o suporte técnico é geralmente incluído como parte da assinatura mensal de custos com soluções SaaS. Como o SaaS é executado em um navegador da web, os usuários são menos propensos a encontrar conflitos de software ou hardware. Problemas que surjam vão provavelmente afetar mais de um usuário e, de certa forma, incentivam o fornecedor a corrigir rapidamente o problema, mas também alimentam um pouco a frustração do usuário final que gostaria de resolver o problema sozinho.

A maioria dos fornecedores de SaaS e de softwares "instalados" oferecem treinamento gratuito limitado em seus produtos, quer através de tutoriais preparados, webcasts online ou sessões de formação especial. Seminários de formação mais elaborados, em alguns casos em treinamentos de vários dias e/ou multidisciplinar, estão disponíveis para alguns produtos de software tradicional. Isto pode ser devido, em parte, à maior complexidade discutida anteriormente. Além disso, como produtos de SaaS são relativamente novos, eles são menos propensos a ter uma base existente de usuários experientes, consultores e formadores do que normalmente encontraremos com softwares mais estabelecidos.

- Que opções de treinamento estão disponíveis para os usuários deste produto?
- Quantos advogados estão usando atualmente este produto?
- Que tipo de suporte é incluído com a assinatura de mensais?

- O fornecedor oferece (ou estaria disposta a negociar) um acordo de nível de serviço (SLA) que garante certo tempo de resposta para atendimento ao cliente e/ou solicitações de suporte técnico?

### **Disponibilidade/Acesso**

O acesso ao software jurídico tradicional é limitado por compatibilidade de hardware, sistema operacional e licenciamento. Por exemplo, um software de gestão de processos tradicionais só pode ser compatível com um PC executando o Windows XP ou posterior, com certa velocidade e quantidade de memória RAM. Uma vez que as soluções SaaS são baseados na web, eles são geralmente compatíveis em diversas plataformas (Mac, PC, Linux, etc.) e navegadores (Internet Explorer, FireFox, Safari, etc.).

Uma solução SaaS jurídica também pode ser compatível com dispositivos móveis como iPhones e outros smartphones, enquanto a maioria dos softwares tradicionais não pode ser usado em dispositivos móveis, ou só pode ser usado através da compra de uma versão "mobile" separada do software, encarecendo a operação e criando mais uma "fachada" de uso.

A solução SaaS também tem a vantagem de não estar limitado a uma única instalação como muitas vezes acontece com os softwares tradicionais. Assim, um advogado que assine uma solução jurídica SaaS poderia usar a interface web de sua casa, escritório ou qualquer outro local com acesso à internet sem a necessidade de adquirir licenças adicionais para cada computador. Em outras palavras, o acesso está ligado ao indivíduo (e mais especificamente ao seu login e senha) ao invés do computador. Isto pode ser particularmente útil para a continuidade dos negócios, como em caso de advogados afastados do escritório por chuvas ou em viagem, trabalhando normalmente a partir de qualquer computador conectado à internet.

Isto posto, o componente de "internet" do software SaaS conduz a uma desvantagem significativa: uma vez que o software é acessado via web, um advogado que está sem acesso à internet por qualquer motivo não será capaz de acessar seu sistema. Alguns fornecedores oferecem a capacidade de "sincronizar" alguns dados para um computador local (por exemplo, um catálogo de endereços, calendário, etc.), mas isso fornece apenas uma funcionalidade limitada.

Algumas dúvidas/questões a serem consideradas sobre a disponibilidade de acesso:

- Quantas vezes eu preciso acessar meu sistema jurídico quando estou fora do escritório?
- O SaaS é compatível com minha plataforma preferida para navegação?
- Eu tenho acesso confiável à internet do trabalho? De casa? Na estrada?
- O provedor oferece (ou estaria disposto a negociar) um acordo de nível de serviço (SLA) que garante certo nível de serviço (por exemplo, tempo de disponibilidade, acessibilidade, etc.)?
- Existem garantias relevantes ou avisos de isenção de responsabilidade incluídos nos termos do provedor de serviço (TOS)?

### **Preocupações com ética e segurança**

---

Outra diferença fundamental entre SaaS e softwares tradicionais é que as soluções SaaS armazenam dados do usuário (tais como documentos, contatos, notas, faturamento informações e muito mais) em servidores remotos e não no computador do usuário. Dado que um dos deveres acima de tudo um advogado é proteger a confidencialidade do cliente, advogados são compreensivelmente cautelosos sobre inserção de arquivos do cliente em servidores do fornecedor.

Na verdade, o problema vai além de apenas confidencialidade: advogados devem ter certeza de que os arquivos serão protegidos contra destruição ou degradação (quer se trate de falha do sistema, desastres naturais ou dissolução do negócio do fornecedor), e eles devem ser capazes de recuperar os dados a partir de um ambiente que pode ser utilizado fora do produto do fornecedor.

Por outro lado, um argumento legítimo pode ser feito que arquivos armazenados nos servidores do fornecedor são mais seguros do que aqueles localizados no PC típico do advogado, já que os fornecedores frequentemente empregam medidas elaboradas de segurança e vários backups redundantes em seus centros de dados.

Algumas dúvidas/questões a serem consideradas em matéria de ética/segurança:

- Como o fornecedor assegura a privacidade/confidencialidade dos dados armazenados?
- Com que frequência é feito o backup dos dados dos usuários? O fornecedor faz backup de dados em vários datacenters em diferentes localizações geográficas para protegê-la contra desastres naturais?
- O que é o histórico do fornecedor? De onde vem seu financiamento? Quão estáveis eles são financeiramente?
- Posso obter meus dados "fora" de seus servidores para meu próprio uso/backup off-line? Se eu decidir cancelar minha assinatura do software, vou receber meus dados? Os dados são fornecidos em um formato não-exclusivo deste fornecedor e compatível com outros softwares?
- O fornecedor incluiu a confidencialidade e a segurança nos termos de serviço ou acordo de nível de serviço? Se não, o fornecedor estaria disposto a assinar um acordo de confidencialidade no cumprimento das suas responsabilidades profissionais?

### **Custo**

Custo é uma das questões mais controversas ao comparar SaaS e software tradicional. O software jurídico tradicional é normalmente vendido por licença individual, que significa que um advogado deve investir numa licença para cada advogado ou outros usuários dentro da empresa. Custos incidentais relacionadas com o software (como licenças necessárias para o banco de dados, melhor hardware ou tempo de consultor para instalação) podem aumentar significativamente o custo inicial do software. Uma vez adquirido, no entanto, os custos futuros são pequenos (fora de horas de suporte para consultores ou equipe de TI) até que o escritório decida atualizar o software para a versão mais recente ou substituí-lo com um produto diferente inteiramente.

Com o SaaS, por outro lado, o custo é baseado em um modelo de assinatura. Ao invés de pagar um valor grande no início, o escritório concorda em pagar um montante relativamente modesto todos os meses. O custo mensal é geralmente baseado no número de usuários, às vezes com preços diferenciados para uma quantidade maior de usuários. Uma vez que os requisitos técnicos adicionais são mínimos e não requerer intervenção nas estações, os usuários do SaaS são menos propensos a ter de investir em novo hardware ou em tempo de consultores para configurar uma nova solução SaaS.

Ao longo do tempo, o custo das duas opções é difícil de avaliar. Enquanto softwares tradicionais podem exigir um investimento considerável no início, a assinatura mensal das soluções SaaS eventualmente podem superar esse custo inicial. As soluções de SaaS, no entanto, são atualizadas continuamente. Ou seja, enquanto um software tradicional requer um valor alto para a atualização por licença em poucos anos para obter os recursos mais recentes, as soluções SaaS estão sempre atualizadas e novos recursos são acessíveis assim que eles são liberados pelo fornecedor.

Algumas perguntas/problemas de custos a considerar:

- Quais são os custos mensais para a opção de SaaS, e são levados em consideração descontos para os profissionais não-jurídicos como assistentes jurídicos, paralegais e secretárias?
- O vendedor exige um acordo contratual mínimo para manter o serviço (por exemplo, de 12 meses, 24 meses)?
- Como se compara o custo da solução SaaS ao longo de dois ou três anos em relação ao custo de uma licença do software tradicional?
- Existe algum custo adicional para a solução de SaaS, como backup de dados ou suporte?

### **O trabalho virtual e os impactos trabalhistas**

Desde a invenção do computador, os avanços tecnológicos continuamente alteraram a maneira como os profissionais trabalham. O advento da internet, e-mails, smartphones, software de acesso remoto e agora a "computação nas nuvens" contribuíram para o desenvolvimento do "Trabalho Virtual".

Se este trabalho virtual envolve um arranjo de trabalho de casa formal ou os profissionais estendendo seu dia de trabalho por verificação de e-mails em um smartphone ou baixando um documento da "nuvem" ou através do software que conecta seu computador doméstico para rede dos seus empregadores, um número crescente de trabalhadores do século XXI conduz parte de suas funções neste ambiente virtual.

Expandir o trabalho dessa maneira pode criar oportunidades de ganho para o empregador e o empregado. No entanto, permitindo que os funcionários trabalhem fora das quatro paredes do ambiente do empregador também pode criar responsabilidade para os empregadores despreparados em várias áreas. Os empregadores podem evitar a exposição antecipando e abordando estas questões de forma pró-ativa com políticas e acordos com seus profissionais.

### **Evitando discriminação**

Para diminuir a probabilidade de ações de discriminação resultantes de uma negação de uma solicitação para trabalho a distância, os empregadores deverão analisar qual parte do trabalho dentro de sua organização pode ser executado remotamente e devem criar critérios para ser aplicado pelos gestores em fazer essas determinações.

Os empregadores também devem considerar os pré-requisitos de profissionais que são adequados para teletrabalho, tais como confiabilidade, capacidade de trabalhar de forma independente, boa capacidade de comunicação e de alto desempenho. Deve ser claro nas políticas que a decisão de se permitir que um arranjo de trabalho remoto seja definido por um critério exclusivo da gestão e, assim como com a relação de emprego, um arranjo de teletrabalho pode ser encerrado pela empresa a qualquer momento.

Embora haja discricção, os gestores devem, no entanto, se esforçar para aplicar os critérios de trabalho a distância uniformemente e documentar as suas decisões.

### **Salários e obrigação de horas**

Com a inundação de ações de reivindicações salariais, os empregadores devem garantir que os empregados que trabalham virtualmente estejam corretamente classificados em cargos de confiança isentos de obrigações como cartão-de-ponto de forma a evitar ações trabalhistas. No caso de profissionais não isentos, por outro lado, estes devem registrar com precisão todas as horas trabalhadas, incluindo o tempo gasto em respostas a e-mails ou em ligações fora da jornada de trabalho regular.

Vários grandes empregadores têm sido vítimas de ações trabalhistas por não compensarem este tempo de trabalho remoto incidentais. Nestes casos, as políticas do empregador estritamente devem proibir o trabalho "fora do horário" e os profissionais podem ser disciplinados para trabalhar horas não autorizadas, mas todo esse tempo deve ser pago.

### **Acidentes de trabalho**

Um profissional trabalhando de casa também está sujeito a acidentes, como tropeçar a caminho da cozinha para pegar um lanche. Ainda não está claro nos casos atuais se isto será aceito pelos planos de saúde, e as ocorrências estão sendo analisadas uma a uma. De forma geral, entretanto, quanto mais formal for o acordo de trabalho a distância, mais provável será a cobertura pelo plano de saúde da empresa.

### **Conclusão**

O trabalho virtual, remoto ou a distância está aqui para ficar. Para diminuir a exposição trabalhista, os empregadores devem adotar políticas formais e fazer acordos detalhados de trabalho à distância cobrindo os tópicos acima e outros. Os gestores devem receber formação em curso sobre as políticas da empresa e sobre as normas que afetam o ambiente de trabalho e como eles podem aplicar aos profissionais no trabalho a distância.

### **Date Created**

21/12/2012