

# Prestadores de serviços Jurídicos devem investir pesadamente em Capital Intelectual, Gestão do Conhecimento e Tecnologia

Serviços inovadores, excelência na prestação dos serviços e preços competitivos só são possíveis com gestão moderna de talentos, alto investimento em tecnologia que traga eficiência e produtividade e associada à gestão eficaz do maior patrimônio que uma empresa pode ter que é seu conhecimento.

**26/09/2016 11:30:52**

Não há dúvidas quanto ao crescimento do setor de serviços na economia mundial. Se isto é de conhecimento e de aceitação universal, então por que as empresas prestadoras de serviços 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 uma pergunta muito simples e pare para pensar na resposta.

Por que algumas empresas têm a imagem de excelência associada à sua marca?

Para responder, antes vamos fazer uma analogia fazendo uma outra pergunta:

O que faz você retornar a um restaurante após a primeira visita?

O primeiro componente é representado por uma excelente cozinha com pratos criativos e deliciosos; o segundo componente é representado pelo bom atendimento, que inclui serviço rápido, bom maitre, bons garçons, bom somelier, boa ambientação, bom valet, etc., etc., etc. e por fim o terceiro componente, não menos importante, o preço final (que deve ser coerente a tudo oferecido e principalmente competitivo)!

Essa equação tem dezenas de soluções, porém apenas uma que equilibra todos os componentes garante o sucesso do restaurante e garante sua longevidade.

Trazendo o exemplo para o campo dos prestadores de serviços, a equação acima deve conter obrigatoriamente os três seguintes componentes combinado de forma perfeita:

- (I) Produtos ou serviços inovadores e de alta qualidade;
- (II) Excelência na prestação dos serviços (inclui atendimento, eficácia e responsividade);
- (III) Preços coerentes e competitivos.

Simples de responder, complicadíssimo para atingir!

E como se atinge isso?

Com investimento pesado em Capital Intelectual, Gestão de Conhecimento e Tecnologia.

Para os prestadores de serviços intelectuais (escritórios de advocacia, consultorias em geral, etc), cujo patrimônio" desce o elevador todos os dias e vai para casa à noite, uma política clara, transparente e coerente de atração e manutenção (inclui treinamento) de talentos é a peça fundamental para poder gerar 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 para isso o consultor deve ser cada vez mais pró-ativo, participativo e conhecedor dos negócios de seu cliente, de modo a ajudá-lo em suas necessidades e principalmente na sua velocidade!

Então como se consegue agrupar e manter os intelectos que tenham essa nova mentalidade dentro da equipe e da empresa?

Resposta: 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 (nas organizações mais tradicionais).

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 da qualidade interna em todos os sentidos.

Para se corrigir essa distorção, os escritórios devem ser menores, com uma relação mais equilibrada entre a quantidade de profissionais (com maior ou menor experiência) e que também mantenha uma

quantidade de clientes compatível com o nível de qualidade exigido.

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 gestão do conhecimento, 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 Conhecimento, que inclui: Gestão de Documentos (GED), Gestão proativa de Cadastros, Data Mining, Business Intelligence, Gestão de conteúdo, Gestão de projetos, Motores de Busca, e Sistemas de Colaboração (Interna e com Clientes), apenas para citar os principais.

Tais sistemas permitem gerar informações operacionais, estratégicas e de marketing que são absolutamente indispensáveis para a gestão eficaz de qualquer empresa (mais intensamente em períodos de desafios como o atual).

Além disso permite uma análise mais acurada para a identificação de Conflitos de Interesses (problema muito sério nos escritórios de advocacia).

O Futuro reserva a todas as empresas e especialmente aos Escritórios de Advocacia uma bifurcação nos seus caminhos: "Adaptação ou Declínio!"

A ajuda de uma consultoria externa, experiente e isenta das interações políticas internas pode acelerar e muito o processo de adaptação à nova realidade !