

## Como iniciar a gestão do seu escritório?

---

Esta pergunta talvez seja a mais difícil de responder quando falamos em gestão. Muitos falam de modelos prontos, seja BSC, ISO, etc, mas, mesmo pegando estas ideias gerais sempre surge a mesma problemática: E no meu negócio, como fazer isto funcionar?

Eu, particularmente, penso que a gestão está dentro de cada negócio e não o inverso. O mesmo vale para a tecnologia. Aliás, o mesmo vale para a nossa vida em essência: Porque procurar fora de nós se as respostas estão na maior viagem que podemos fazer nesta vida: Descobrir a nós mesmos.

Vamos fazer o mesmo na gestão do nosso negócio: Vamos buscar respostas dentro do mesmo.

### **Como assim?**

A gestão do seu negócio passa por três filtros: Definições, rotinas e sistema. Cada um se traduz no início da viagem de descobrir a gestão, bem como a eficiência e eficácia do seu negócio.

### **Definições**

As definições do seu negócio são aquelas que devem ser tomadas antes de qualquer outra abordagem. São as definições macro, as mais abrangentes, aquelas que iniciam qualquer processo de reflexão.

### **Ou seja, estamos falando de definições do tipo:**

- 1. Qual o tipo de clientes que busco? (pessoa física/jurídica/ambos)**
- 2. Quais as áreas de atuação do meu escritório?**
- 3. Dentro destas áreas de atuação, quais produtos tenho?**
- 4. Tenho colaboradores com perfil de liderança?**
- 5. O parque tecnológico do meu escritório está preparado para o processo virtual?**
- 6. Quais são meus diferenciais competitivos em relação a outros escritórios?**

## **7. Como a minha mídia eletrônica está impactando meus clientes?**

## **8. Entre outros questionamentos...**

Por óbvio, cada escritório irá responder estas e outras perguntas para iniciar o conhecimento sobre si mesmo. Importante é que tudo que é respondido não deve ser apenas verbal, tem que estar escrito/digitado para poder servir de parametro depois.

A gestão está intimamente ligada a estas respostas. Quer ver o grau de dificuldade de se fazer gestão? Tente responder estas 7 perguntas de maneira completa e crítica. Aí está o primeiro desafio a ser superado.

### **Rotinas**

Não basta escrever as rotinas. Tem que se fazer uma crítica a elas. Como sempre afirmo, fazer gestão é criticar os procedimentos (e jamais as pessoas).

*Como assim?*

A primeira etapa será de escrever como as rotinas estão hoje desenhadas. Ou seja, um cliente é atendido, quem atende, anota que tipo de dados, coloca aonde (sistema ou na pasta) depois esta informação e documentos vão para onde no escritório, é agendado algum prazo para isto? E por aí vai.

Depois desta rotina escrita, fica bem mais fácil de identificar os gargalos e iniciar as correções. Por isto, depois de identificadas as rotinas é que iniciamos a crítica/gestão delas.

### **Aspectos muito comuns em rotinas equivocadas:**

- \* Documento sai de um setor, é registrado por outro e retorna ao setor de origem (vai e vem de documentos/informações);**
- \* Duas pessoas se envolvem na mesma atividade em pontas diferentes (um grampeia, outro arquiva);**
- \* Funcionários com custo elevado fazendo tarefas simples (Sócio tendo que fazer petições de juntada);**
- \* Documentos impressos e depois jogados fora;**

**\* Não armazenamento de petições de forma sistêmica (organizada dentro da pasta e no sistema de gerenciamento do escritório);**

**\* Setores estratégicos, como assinatura de peças para ida ao fórum, tendo retrabalho, como sendo assinada as peças várias vezes por dia;**

**\* e por aí vai...**

Ou seja, criticar as rotinas é pensar de uma maneira lógica e racional em como elas podem ser simplificadas sem qualquer tipo de prejuízo. Só esta reflexão trará ao seu escritório maior rentabilidade, economia de tempo e evitará gastos desnecessários.

## **Sistema**

E todo este tempo investido em mudanças de rotinas, quebra de paradigmas de pensamento e ação do escritório realmente irá se perpetuar e consolidar com um sistema adequado a sua necessidade.

Com isto afirmo que conheço escritórios que trabalham em Excel, conheço outros que trabalham com softwares simples e outros ainda com softwares de altíssima geração. Cada qual dentro da sua necessidade.

*O software deve ser algo útil e não um fardo.*

Muitos escritórios que trabalhei e trabalho precisam apenas de treinamento, maior gestão interna e adaptação do software a sua gestão e não a gestão que supostamente o software possa gerar.

Quem manda nas suas rotinas internas é o escritório e não o software! O mesmo vale para você: Quem manda em você é você mesmo e não outras pessoas, por mais que possamos fazer concessões para outras pessoas, como fizemos em softwares mais simples para aproveitar bem as suas funcionalidades.

**Algumas perguntas básicas que um simples relatório do seu software deve responder:**

**1. Quantos processos ativos tenho?**

**2. Destes, quantos estão na fase de inicial/sentença/recurso/transito em julgado?**

- 3. Quantos alvarás eu tenho para sacar e quantos estão em fase de sair alvará (para serem agilizados)?**
- 4. Quantos clientes foram prospectados pelo escritório nos últimos 6 meses?**
- 5. Quantos prazos tenho para cumprir por semana?**
- 6. Quantos processos tem prognóstico de possível (principalmente quem atua no empresarial)?**
- 7. Para determinado cliente, qual o valor do risco da minha carteira (principalmente quem atua no empresarial)?**
- 8. Quando foi o último contato do cliente o escritório?**
- 9. Como posso contatar meu cliente (etiquetas para carta ou email) para informar novo endereço?**
- 10. E muito mais...**

Se o seu software não responde estas 9 perguntas básicas, ele não está alinhado a gestão do seu negócio. Isto que nem foram elencados pontos como o financeiro do negócio com perguntas do tipo: Quanto custa este processo? Se cobreí do cliente x, e o processo custou y, mais z de anos no judiciário, qual foi a minha lucratividade? Etc...

### **Enfim,**

Com definições macro do seu negócio, realinhamento de rotinas e um software adequado a suas necessidades temos o início da gestão do seu negócio.

Não se iluda, não se aplica gestão a um escritório/empresa em pouco tempo. Além de tudo que temos que fazer em termos de aplicabilidade da gestão, temos o desafio de motivar pessoas, encantar clientes, quebrar resistências, etc.

Isto leva tempo. Mas, não é perda de tempo. É investimento de tempo que se ganha no futuro, economizando capital para reinvestir no próprio negócio.

Em suma, a gestão é a roda do sucesso, onde jamais pode-se parar!

---

Artigo escrito por Gustavo Rocha – Diretor da Consultoria  
GestaoAdvBr  
[www.gestao.adv.br](http://www.gestao.adv.br) | [blog.gestao.adv.br](http://blog.gestao.adv.br) | [gustavo@gestao.adv.br](mailto:gustavo@gestao.adv.br)