

ADVOGADOS NA CRISTA DA ONDA TECNOLÓGICA

Para quem ainda tem a imagem de um escritório de advocacia como um lugar escuro, móveis pesados, biblioteca com cheiro de livros velhos e papel por todos os lados, olhe novamente! O mundo mudou e poucos segmentos mudaram tanto quanto as antigas "bancas de advogados".

Os escritórios modernos são ávidos consumidores de tecnologia e os advogados são "heavy-users" (usuários intensos) de aparelhos e de serviços que agilizem suas vidas e os tornem mais produtivos. Nos últimos anos, novidades em várias frentes tecnológicas tornaram a vida do profissional jurídico mais complexa mas passaram a permitir que este exerça melhor suas funções, permitindo o acesso ao correio eletrônico e aos sistemas de seu escritório praticamente de qualquer lugar, tendo à disposição todo o acervo de documentos produzidos pelo escritório. Para o cliente, isto se traduz em respostas mais rápidas e melhor estruturadas; para o escritório, esta resposta mais rápida se converte em uma satisfação maior dos clientes e mais tempo livre para atender outros clientes (e, por conseqüência, aumentar o faturamento). Mas quais foram estas mudanças e como elas afetam de fato a vida dos advogados?

A Internet é provavelmente a maior causadora desta transformação, não por ela em si, mas por tudo que ela tornou possível nos últimos anos. Serviços até então confinados às quatro paredes do escritório se tornaram disponíveis para Clientes, para Correspondentes e para os próprios Profissionais do escritório. Numa época em que boa parte da população de advogados já possui conexão de banda larga em casa, a volta ao escritório depois de visita ao Fórum ou ao Cliente, ou a necessidade de ir ao escritório à noite ou no final de semana para terminar um documento se tornaram coisas do passado. Os novos sistemas, sejam eles sistemas de gestão do escritório (time-sheet, faturamento, acompanhamento de processos, etc.), sistema de gerenciamento eletrônico de documentos e, obviamente, o correio eletrônico do escritório, já contam com acesso pela Internet através de um navegador (*browser*) sem a necessidade de instalar coisa alguma. Em outras palavras, o advogado poderia acessar estes sistemas de casa, do cliente, de um cyber-café, ou de qualquer outro lugar no mundo onde tiver uma conexão disponível.

Junto com o correio eletrônico e com o sistema de gestão do escritório, o melhor investimento que um escritório pode fazer em recursos de software é o sistema de gerenciamento eletrônico de documentos (GED). Esta família de produtos vem em dois "sabores" muito distintos em recursos e em preço. Os produtos da primeira família são meros organizadores do acervo digital. Um documento, tenha sido ele produzido internamente ou digitalizado a partir do original em papel, ganha um número único e diversos outros campos que auxiliam na classificação e na localização/recuperação deste documento no futuro. Um escritório pode até pensar em digitalizar todas as pastas do seu arquivo e deixá-las à disposição de todos digitalmente o tempo todo de qualquer lugar, eliminando a necessidade do transporte físico da pasta e reduzindo o tempo para que a informação chegue às mãos do profissional que a necessita.

Os produtos da segunda família vão além da simples classificação e posterior localização, mas são responsáveis pelo controle de versões, integração com mensagens de correio eletrônico, controles de "check-out" que inviabilizam a edição simultânea do mesmo documento e outras funções interessantíssimas que já atraíram a atenção de todos os grandes escritórios do Brasil. Praticamente todos os 'grandes' já implantaram ou estão em

implantação de um sistema de GED para gerenciar centenas de milhares de documentos existentes em seus acervos.

Fortemente calcado na ferramenta de GED, a iniciativa seguinte do escritório é a implantação de uma cultura de Gerenciamento de Conhecimento que, além de usar os documentos existentes no escritório, tenta mapear o conhecimento existente em bases de dados existentes fora do escritório e principalmente o conhecimento existente na cabeça de todos os profissionais com quem o escritório se relaciona, sejam estes profissionais internos ou externos. Este conhecimento tácito é um dos itens mais difíceis de ser mapeado mas é vital para o sucesso de uma implantação desta cultura no escritório. O conhecimento explícito, na forma de documentos, livros, revistas, apresentações, palestras, reuniões, etc., deve ser cadastrado em sistemas de forma que possam ser facilmente recuperados e usados no futuro.

Complementando a família de sistemas, o CRM (*customer relationship management*, ou gerenciamento do relacionamento com clientes) e o BI (*business intelligence*, ou inteligência nos negócios) já conquistaram seu espaço na indústria e empresas de produtos de consumo e estão ganhando aceitação no segmento de serviços. O primeiro consolida toda a informação sobre um determinado cliente ou contato em poucas telas de forma que o usuário possa ter acesso rápido a todos os dados importantes naquele relacionamento. O BI, por sua vez, permite que o usuário cruze dados teoricamente dispersos no banco de dados de forma a oferecer soluções a seus clientes. Por exemplo, um profissional de contencioso pode descobrir que um percentual significativo dos novos processos movidos contra um cliente é de um produto recém-lançado. Através desta análise, o escritório pode procurar o cliente e oferecer uma orientação em relação a um recall deste produto e treinamento da equipe de Atendimento ao Cliente, já se antecipando a futuros problemas e encantando o cliente através de soluções pró-ativas.

Na linha de ferramentas para comunicação em geral, os gestores de escritórios devem prestar atenção em duas siglas: IM e VOIP. O recurso de IM (*instant messaging*, ou mensagens instantâneas) está cada vez mais longe do uso amador da época do ICQ e se tornando uma peça fundamental no relacionamento com clientes e parceiros. Através de um software simples como o MSN Messenger ou o Trillian, o usuário pode ver se a pessoa da sua lista de contatos está na mesa e enviar mensagens curtas sem a necessidade de endereçar ou colocar assunto. Um simples clique e está estabelecida uma janela para *chat*, sem custo algum em ligações interurbanas ou internacionais. O mesmo princípio se aplica ao VOIP (*voice over internet protocol*, ou voz sobre protocolo de Internet) em que o usuário pode estabelecer uma conexão de voz com alguém da lista de contatos através de um simples clique, sem sequer tirar o fone do gancho e sem gastar um centavo adicional por isto. Entre as principais ferramentas deste segmento, o Skype se tornou o mais popular e é usado por pessoas no mundo inteiro a um custo zero.

Em termos de equipamentos, ou *gadgets*, o profissional da área jurídica tem um pequeno arsenal à sua disposição.

Os celulares, lugar-comum entre os profissionais de todas as áreas, se tornaram verdadeiros computadores de bolso, com agenda de telefones, agenda de compromissos, integração com correio eletrônico do escritório e até com os próprios browsers para

acessar literalmente qualquer página da Internet. A tão esperada convergência de mídias finalmente chega às mãos do usuário comum.

Ninguém precisa mais dos pesados e visados laptops; basta um palmtop conectado. Com a chegada no Brasil do Blackberry (presente em 9 de 10 escritórios norte-americanos), esta integração se torna ainda mais transparente. O Blackberry, assim como os antigos pagers, está conectado o tempo todo, recebendo os e-mails à medida que eles vão entrando na caixa postal do usuário. Através de um pequeno teclado embutido no aparelho, o usuário pode responder ou encaminhar as mensagens como se estivesse na própria mesa. Imaginem isto em termos de produtividade nas horas gastas no trânsito e em reuniões improdutivas!

Voltando aos palmtops, imaginem um estagiário ou advogados preenchendo o andamento processual diretamente do fórum, incluindo aquele registro no sistema do escritório e tornando-o imediatamente disponível para o Cliente, que acessará os mesmos dados através da Internet. Impensável? Fora da realidade? Que nada! Isto não só já é possível como já foi colocado em prática por vários escritórios por aqui.

Aliado a scanners portáteis (infelizmente o imbatível CapShare não está mais no mercado) e câmeras fotográficas digitais, o profissional que vai ao Fórum não precisa mais gastar horas na fila para ter um processo copiado, aumentando com isto sua produtividade e já trazendo os documentos de volta para o escritório num formato em que possam ser classificados e arquivados no sistema de gerenciamento eletrônico de documentos comentado acima.

Por todos os itens acima (e outros não mencionados), os escritórios de hoje estão cada vez melhor equipados para atender seus clientes de uma forma cada vez mais eficiente e se tornar mais rentáveis através do aumento de produtividade de seus profissionais. Num segmento que já ficou marcado pelo ambiente escuro e móveis pesados, não se surpreenda se este se tornar um dos primeiros a viver de fato a filosofia do escritório virtual, em que toda a rede de profissionais estará conectada entre si e com o mundo o tempo todo, mas sem a necessidade das quatro paredes e da bela placa na porta.