

Título: Yes, nós temos sistemas!  
Uma breve visão dos sistemas à disposição dos escritórios no Brasil em comparação aos escritórios no exterior  
Revista: Advogados Mercado & Negócios  
Edição: Maio 2007



## **Yes, nós temos sistemas!**

*Uma breve visão dos sistemas à disposição dos escritórios no Brasil em comparação aos escritórios no exterior*

Muito se fala sobre a eficiência dos grandes escritórios no Brasil e no exterior, que conseguem esta administração através de processos bem definidos em normas, políticas e sistemas. Boa parte desta eficiência, sem desmerecer o “pulso” do administrador ou a “cultura” do fundador, se deve à qualidade da informação disponível para advogados e para os gestores destes escritórios através do cruzamento de informações de diversas naturezas, sejam elas jurídicas, financeiras, existentes em algum sistema ou não.

Mas pouca atenção é dada aos sistemas disponíveis para os pequenos e médios escritórios, aqui e lá fora, responsáveis por 99% do mercado jurídico. Para este mercado, a distinção entre os mercados nacional e estrangeiro é significativa. Enquanto lá fora a preocupação são as horas cobráveis (*billable hours*) e o reembolso de despesas como principal fonte de faturamento de um escritório, aqui a preocupação maior é com a gestão de parcelas fixas já configuradas na contratação já que a maior parte do faturamento vem de êxitos e sucumbências do contencioso ou de tarefas pré-determinadas.

Neste cenário, é fácil explicar um ambiente tradicional em escritórios nacionais onde o primeiro sistema implantado (quando existe) é o acompanhamento de processos, sendo que na maioria dos escritórios o processo de adoção de sistemas pára por aí, deixando o faturamento, a geração das faturas, o controle de despesas reembolsáveis e todas as outras funções abandonadas para serem trabalhadas em planilhas e documentos avulsos. Nestes escritórios, o desperdício de tempo através de múltipla digitação e desperdício de dinheiro por causa de informação não documentadas podem representar uma fatia grande da ineficiência. Uma simples letra errada na digitação da parte principal de um processo pode fazer com que este não apareça numa pesquisa e, por consequência, não seja cobrado do cliente naquele mês.

### **Diminuindo a distância**

Nos últimos 10 anos o mercado nacional evoluiu muito e diminuiu a diferença em relação à qualidade dos sistemas existentes no exterior. Várias empresas entraram “de cabeça” neste mercado e investiram anos de desenvolvimento em sistemas completos para a gestão do escritório, se afastando da imagem de sistema para acompanhamento de processos, e estendendo as funcionalidades para atender de forma unificada a todas as áreas do escritório, sejam elas jurídicas, gerenciais, operacionais ou financeiras. Para todas elas, a origem da informação e os códigos utilizados precisam ser os mesmos para haver uma uniformidade na comunicação.

Neste ramo de ferramentas completas, inclusive, os produtos à disposição do mercado nacional são melhores do que seus equivalentes no exterior. Isto se deve ao tipo de serviço prestado por escritórios nacionais de pequeno e médio portes a clientes multinacionais, o que obriga os fornecedores nacionais a pensar em um ambiente multi-



Título: Yes, nós temos sistemas!  
Uma breve visão dos sistemas à disposição dos escritórios no Brasil em comparação aos escritórios no exterior  
Revista: Advogados Mercado & Negócios  
Edição: Maio 2007



idioma e multi-moeda, características com as quais os fornecedores internacionais nunca se preocuparam.

## **Sistemas integrados versus integração de sistemas**

Apesar de estarmos diminuindo a distância em relação aos sistemas no exterior, a maior diferença que observamos é o grau de especialização de cada produto/módulo encontrado lá fora. Depois de muitos e muitos anos de desenvolvimento, os fornecedores internacionais chegaram à conclusão que era mais importante ser cada vez mais específico e focado em um pedaço da solução final, tornando aquele módulo mais amigável e mais completo, de forma a fidelizar seu cliente e se proteger contra a profusão de produtos. Uma simples busca numa ferramenta como o Google ou o Yahoo traz mais de 100.000 registros (exemplos: "practice management" + software + "law firms" com 115.000 registros ou "litigation support" + software + "law firms" com 107.000 registros), o que reforça esta proliferação de sistemas.

Naquele mercado, com este grau de especialização, observamos ao longo dos anos o estabelecimento de uma simbiose entre os vários fornecedores, criando ferramentas que permitem que seus respectivos sistemas "conversem" entre si, permitindo que o escritório possa escolher livremente qual é a melhor solução para cada pedaço de sua prática, mas criando uma verdadeira colcha-de-retalhos ou um grande quebra-cabeça de vários sistemas. A dupla mais conhecida neste mercado é o Carpe Diem (para lançamento de horas – *time-sheet*) com o Elite, responsável pelo Faturamento. Esta dupla está presente em muitos dos escritórios mais conhecidos do mundo, inclusive em alguns aqui no Brasil. Com isto, os escritórios foram se "sistematizando" já há muitos anos com o que há de mais moderno, sem dar espaço para a pressão ou ineficiência dos fornecedores. Ou o fornecedor traz a solução ou aquele pedaço do "quebra-cabeça" é simplesmente substituída por outra que converse com os sistemas à sua volta.

De volta ao nosso mercado nacional, os sistemas totalmente integrados trazem um grande benefício aos escritórios que estão confortáveis com eles mas representam um dilema enorme para os administradores que possuem um sistema com o qual não estejam satisfeitos. Continuar com o sistema antigo, com seus problemas, falta de atualização, descompasso com as últimas novidades até uma eventual falta de interesse do fornecedor, ou jogar anos de trabalho nas mãos de um novo fornecedor, muitas vezes tendo que alterar processos internos, passando todos os integrantes do escritório por treinamentos e se preparando para meses (e às vezes anos) até que tudo volte ao normal novamente.

## **Tendências dos próximos anos: integração entre os fornecedores e desaparecimento dos sistemas "amadores"**

A boa notícia para os próximos anos é que os responsáveis por alguns dos principais sistemas no Brasil já perceberam as vantagens de ter sistemas que se falem para tornar o mercado ainda melhor para todos os escritórios. Aos poucos, estes grandes sistemas poderão ser "modularizados" e o escritório poderá optar por montar o quebra-cabeça com as peças que melhor couberem no seu processo (ou no seu bolso).



Título: Yes, nós temos sistemas!  
Uma breve visão dos sistemas à disposição dos escritórios no  
Brasil em comparação aos escritórios no exterior  
Revista: Advogados Mercado & Negócios  
Edição: Maio 2007



Como consequência, os principais fornecedores investirão ainda mais em suas soluções “avulsas” e tirarão do mercado aqueles sistemas feitos por programadores sem experiência no mercado jurídico, que foram contratados para desenvolver o sistema para um pequeno escritório e acabaram repassando aquele sistema para vários outros, amarrando-os com soluções incompletas e ineficientes. Em alguns anos, o mercado nacional terá à disposição não apenas os sistemas integrados atuais mas também poderá contar com o melhor de cada um deles.

