

# Aplicando o LEAN OFFICE em escritório de advocacia com a implantação da tecnologia ECM “Enterprise Content Management”

**Autor:** Leonardo Augusto Biscuola de Souza **Orientador:** Sérgio Adriano Loureiro

**Palavras-chave:** lean office, escritório de advocacia enxuto, ECM, rede logística e de transportes na internet. **Email:** leonardo.biscuola@gmail.com

## Introdução

O crescimento rápido e desordenado das empresas pode gerar problemas como a falta de padronização nos processos, programações da produção inadequada, falta de controle de estoques, incapacidade gerencial, entre outros, o que resulta no longo prazo em deficiências na qualidade, segurança, custo e entrega. Essas deficiências não são exclusivas do setor da indústria, existindo também nos processos administrativos em escritórios. Num escritório de advocacia, nenhum “bem palpável” é criado, o “bem” maior são arquivos digitais oriundos da propriedade intelectual dos advogados como teses, peças, defesas, pareceres, opiniões legais, contratos, entre outros. Estes envolvem uma série de atividades e informações que muitas vezes podem não estar sendo desenvolvidas com a máxima eficiência.

## Objetivo

O objetivo deste trabalho é tornar mais eficiente os processos administrativos desde a solicitação, recebimento, armazenagem, administração e entrega de arquivos digitais em um escritório de advocacia por meio da aplicação dos princípios do *Escritório Enxuto* e tecnologia ECM - *Gerenciamento de Conteúdo Corporativo*.

## Metodologia

Aplicação das boas práticas difundidas na Teoria do Lean Office, principalmente na definição do Mapa de Fluxo de Valor, que é uma ferramenta fundamental que diagrama o fluxo de material e de informações. A grande diferença nos ambientes administrativos está na quase impossibilidade de se distinguir o fluxo dos materiais do fluxo de informações. O MFV adaptado ao ambiente administrativo focaliza no fluxo de informações e ajuda a planejar e ligar as iniciativas *lean* para se atingir o estado futuro planejado através da captura sistemática de dados, e de sua análise, resultando na redução de custo através da eliminação de desperdícios e a criação de fluxos suaves de informação e trabalho.



Figura 1: Solicitação de trabalho externo, fluxo atual.

Referencia: Mostra como é feita a solicitação, retorno, conferência, tratamento e disponibilização dos documentos digitais para o fluxo de solicitação de serviços externos.

## Resultados

Através da aplicação do Lean Office foi possível conhecer, em cada processo, pontos onde haviam desperdícios e ou melhorias que trouxessem valor ao processo. Ao final determinou-se que com o auxílio de um sistema de ECM integrando advogados espalhados pelo país através da internet resultaria em muitos benefícios para o negócio e seus clientes como redução em torno de 50% do tempo gasto para a disponibilização, tratamento e busca de documentos e aumento na segurança do armazenamento.



Figura 2 – Portal de acesso dos advogados em todo país para upload, tratamento e busca de documentos com controle de fluxo de solicitação de trabalho automatizados e integrados com ERP.

## Conclusões

Em um importante processo neste escritório que é a captação, transformação, armazenagem e disponibilização de arquivos digitais para os advogados existiam vários pontos a serem melhorados, depois de conhecidos e adaptados à Luz dos conhecimentos e práticas oriundos do Lean Office foi possível identificar no processo mencionado pontos onde haviam perdas significativas de tempo, falhas no processo antes não identificadas, pontos onde o retrabalho e a duplicidade no armazenamento de dados eram freqüentes e falhas na segurança das informações envolvidas, que muitas vezes eram confidenciais. Tudo isso contribuía no final para um custo elevado e em muitos casos gerando insatisfação no cliente final.

## Referências Bibliográficas

- LEAN Institute Brasil. Léxico Lean, glossário ilustrado para praticantes do pensamento lean. 2a edição. São Paulo: 2007.
- TAKEUCHI, Nelson. Logística Lean. Lean Institute Brasil, 2010.
- Nikkan Kogyo Shimibun, Ltd.: *Poka-Yoke: Improving Product Quality By Preventing Defects* Productivity Press, 1987 (*Japanese*), 1988 (*English*).
- Shingo, Shingeo, O Sistema Toyota de Produção do ponto de vista da Engenharia de Produção, Bookman, Porto Alegre, 1996 (*português*).
- Don Tapping; Tom Shuker, Lean Office - Gerenciamento do Fluxo de valor para áreas administrativas, Coleção Hemus / Leopardo, São Paulo, 2010.
- FRANCO, RAULA.C.;LIMA,ORLANDO.F. Digital Supply Chain de Música na Internet. *Mundo Logística*, nº28, ano V. pág. 44 – 52.
- TOTVS Sisjuri – Sistema Jurídico Integrado – [www.totvs.com.br](http://www.totvs.com.br)
- SYMANTEC – [www.symantec.com](http://www.symantec.com)