

Gestão da Qualidade: um modelo para Escritórios de Advocacia

*Roberto Luís de Figueiredo dos Santos Júnior, Dr. Eng.
(figueiredo.buchele@gmail.com)
Sociesc – Sociedade Educacional de Santa Catarina*

*Priscila Leite Alves Pinto, Esp.
(priscila@barrovecchio.com.br)*

Abstract

O trabalho tem como objetivo a construção de um modelo para sensibilização na implantação do sistema de gestão da qualidade. O estudo de caso pautou-se em 3 Escritórios de Advocacia com certificação ISO 9001/2008 e ênfase de atuação no setor elétrico, automotivo, telecomunicações, relações consumeristas e fundos de pensão. A modelagem teve como base a correlação conceitual entre atributos de 4 setores: Indústria, Comércio, Governo e Serviços e as atividades inerentes aos dos Escritórios de Advocacia. A aproximação dos conceitos com a atividade jurídica foi analisada diante da ‘teoria da balança’. A análise quantitativa foi baseada no tratamento estatístico dos indicadores considerados de impacto para o negócio. Em síntese, os Escritórios foram sensibilizados a incorporar a cultura da qualidade ao longo de 5 anos, apresentando resultados significativos para os envolvidos nos diversos processos de trabalho. Pontualmente, os resultados ligados à análise global dos indicadores, por si só, atestam o amadurecimento das organizações frente aos desafios da gestão. A pesquisa inova ao internalizar nos Escritórios de Advocacia atributos de outras áreas, através de uma teoria de correlação e identificação destas variáveis nas rotinas das organizações jurídicas.

Keywords: Gestão, Qualidade, Escritórios, Advocacia