



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

VITÓRIA CANTANHEDE OLIVEIRA GOMES

**QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL: Análise de Demandas em um Escritório de
Advocacia.**

Brasília – DF

2023

VITÓRIA CANTANHEDE OLIVEIRA GOMES

**QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL: Análise de Demandas em um Escritório de
Advocacia.**

Projeto de monografia apresentado ao Departamento de Administração como
requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Me. Marcos Alberto Dantas

Brasília – DF

2023

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL: Análise de Demandas em um Escritório de Advocacia.

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do (a) aluno (a)

Vitória Cantanhede Oliveira Gomes

Professor Orientador: Me. Marcos Alberto Dantas

Me. Olinda Maria Gomes Lesses

Me. Roque Magno de Oliveira

Brasília, 19 de julho de 2023.

Dedico este trabalho a duas mulheres especiais que, mesmo não tendo me acompanhado diretamente em minha jornada acadêmica, tiveram um papel significativo em minha vida e merecem ser honradas.

À minha amada avó Francisca Cantanhede, mesmo não estando mais entre nós, dedico este TCC em memória de seu amor incondicional e inspiração contínua. Suas histórias de vida, sabedoria e força têm sido uma fonte de motivação para mim. Lembro-me daquele momento doloroso em que você lutava contra o câncer, e eu, com o coração apertado, consegui entrar escondida na UTI para vê-la mais uma vez. Naquele momento,

eu não fazia ideia de que seria nossa despedida final. Sinto sua falta a cada dia, mas sei que você está olhando por mim do lugar onde está. Sua história de vida é um testemunho de força e superação, e carrego os ensinamentos valiosos que você nos deixou. Este trabalho é uma forma singela de homenagear sua memória e expressar minha gratidão eterna por tudo o que você representou em minha vida e por ter tido a oportunidade de estar ao seu lado mesmo que de forma breve.

À minha querida avó Rosa de Oliveira Gomes, dedico este TCC em reconhecimento à sua incrível determinação e capacidade de se manter forte, mesmo enfrentando adversidades tão dolorosas. Sua jornada desde Portugal até aqui foi marcada por perdas inimagináveis, perdendo sua mãe em um mês e seu pai no outro, quando tinha apenas 15 anos. No entanto, você encontrou a coragem para seguir em frente e construir uma vida de significado e propósito. Sua resiliência é inspiradora e tenho profunda admiração por sua determinação em enfrentar os desafios da vida com bravura. Lembro-me com afeto dos tempos em que você me enviava bonecas pelo correio, trazendo alegria e fantasia para minha infância. E quando você chegava de fininho, sussurrava em meu ouvido, entregando-me dinheiro com um sorriso discreto, para que eu pudesse comprar o que quisesse. Sua presença amorosa em minha vida é um tesouro que guardo com carinho.

Que este trabalho seja uma forma de expressar minha gratidão e amor a duas mulheres fortes e admiráveis. Com todo o meu amor e gratidão, dedico este trabalho a vocês, minha avó Francisca Cantanhede, em memória, e minha avó Rosa de Oliveira Gomes, presente em minha jornada de vida.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por estar sempre presente em minha vida, me sustentar, fortalecer-me e orientar-me durante toda a minha vida. Sua graça e amor incondicional foram essenciais para minha perseverança e crescimento.

À minha família, meu pilar de apoio e fonte de inspiração, meu agradecimento é imenso. durante toda minha caminhada de

vida, vocês sempre me apoiaram, e demonstraram que eu tinha a capacidade de alcançar tudo o que eu desejava. O amor, a paciência e as noites em claro dedicadas a me apoiar serão para sempre lembrados e valorizados.

Quero expressar um agradecimento especial à minha tia Cláudia, que é como uma segunda mãe. Foi graças à sua generosidade e apoio financeiro que pude dar um passo importante em direção à minha formação, com sua contribuição para o pagamento das etapas do PAS, que me abriram as portas da Universidade de Brasília. Sua dedicação e crença em meu potencial foram fundamentais para o meu sucesso.

Agradeço imensamente ao meu colega Igor Virginio, que esteve ao meu lado ao longo dessa jornada acadêmica. Com sua energia inspiradora e perspectiva positiva, ele me incentivou a compreender que, mesmo enfrentando desafios, é possível superar as adversidades. Sua amizade e encorajamento tornaram essa caminhada mais leve e motivadora.

Meu agradecimento especial ao meu orientador, Marcos Alberto Dantas. Sua orientação, paciência e ensinamentos foram cruciais para meu crescimento acadêmico. Você me direcionou, apontou caminhos e me ajudou a aprimorar minhas habilidades. Por fim, agradeço a todos os demais professores e colegas que passaram por minha vida. Agradeço pela paciência, orientação e incentivo que recebi de cada professor, bem como pelo suporte e companheirismo dos meus colegas.

"O sucesso é a soma de pequenos esforços repetidos dia após dia." - Robert Collier

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso tem como objetivo analisar formas de ampliação da capacidade de atuação do escritório Abreu Advocacia, buscando superar as dificuldades na contratação de profissionais qualificados, visando o crescimento, a satisfação do cliente e a otimização das atividades internas. Através de uma pesquisa qualitativa aplicada, explicativa e descritiva-qualitativa, juntamente com um estudo de caso realizado no escritório Abreu Advocacia, foram coletados dados por meio de entrevistas com membros da empresa. A análise desses dados permitiu identificar obstáculos na captação de clientes, a necessidade de melhor qualificação nos serviços advocatícios e a importância da atuação social do escritório por meio de serviços Pro Bono. Os resultados obtidos demonstraram que a expansão do quadro funcional de advogados pode beneficiar a empresa na atuação das diversas áreas da advocacia, permitindo um atendimento mais eficiente às demandas dos clientes. Além disso, foi evidenciada a importância da atualização constante das habilidades e competências dos colaboradores, a fim de garantir um serviço de qualidade e atender às expectativas dos clientes. Também foi constatada a relação entre o excesso de demanda em algumas áreas e a falta de especialistas nessas áreas, o que evidencia a necessidade de ampliar os serviços prestados pelo escritório. Por meio da análise, foi possível identificar a forma como o escritório capta clientes, principalmente por meio de indicações e recomendações. Com base nos resultados e nas análises realizadas, foram traçadas estratégias e ações para ampliar a capacidade de atuação do escritório Abreu Advocacia, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados, diversificar a oferta de serviços, atrair novos clientes e fortalecer a presença no mercado. Em suma, este estudo contribui para o desenvolvimento e aprimoramento do escritório Abreu Advocacia, fornecendo informações relevantes para o crescimento e o sucesso da empresa. As conclusões obtidas a partir da análise dos dados coletados indicam a importância de investir na contratação de profissionais qualificados, na qualificação dos serviços advocatícios e na ampliação dos serviços oferecidos, a fim de alcançar os objetivos propostos.

Palavras-chave: Expansão; Qualificação; Satisfação-do-cliente; Advocacia.

ABSTRACT

The present undergraduate thesis aims to analyze ways to expand the operational capacity of Abreu Advocacia law firm, overcoming challenges in hiring qualified professionals, with the goal of growth, client satisfaction, and optimization of internal activities. Through applied qualitative, explanatory, and descriptive-qualitative research, along with a case study conducted at Abreu Advocacia, data was collected through interviews with company members. The analysis of these data allowed for the identification of obstacles in client acquisition, the need for improved qualifications in legal services, and the importance of the firm's social involvement through pro bono services. The obtained results demonstrated that expanding the team of lawyers can benefit the firm in its various legal areas, enabling more efficient handling of client demands. Furthermore, the importance of continuous skills development and competencies of employees was highlighted to ensure quality service and meet client expectations. The study also identified a correlation between high demand in certain areas and the lack of specialists in those fields, emphasizing the need to expand the services provided by the firm. The analysis revealed that client acquisition primarily occurs through referrals and recommendations. Based on the results and analyses, strategies and actions were outlined to enhance the operational capacity of Abreu Advocacia, aiming to improve service quality, diversify service offerings, attract new clients, and strengthen market presence. In conclusion, this study contributes to the development and enhancement of Abreu Advocacia law firm by providing relevant information for its growth and success. The findings from the analysis of collected data indicate the importance of investing in hiring qualified professionals, improving legal services qualifications, and expanding service offerings to achieve the proposed objectives.

Keywords: Expansion; Qualification; Client satisfaction; Law practice.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	Formulação do problema	13
1.2	Objetivo Geral	14
1.3	Objetivos Específicos	15
1.4	Justificativa.....	15
2	REVISÃO TEÓRICA	17
2.1	Os serviços de escritórios de advocacia	17
2.2	Seleção e contratação de pessoas	22
2.3	Qualificação Profissional	26
2.3.1	Qualificação no Ambiente Organizacional	29
2.4	Gestão da Qualidade	30
2.4.1	Qualidade em Serviços.....	32
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	35
3.1	Tipo da Pesquisa.....	35
3.2	Caracterização da organização.....	35
3.3	População e amostra: participantes do estudo.....	36
3.4	Instrumento de pesquisa	36
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados	37
4	RESULTADO E DISCUSSÃO	38
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	47
	REFERÊNCIA	51
	APÊNDICES	54

1 INTRODUÇÃO

O Abreu Advocacia, fundado em 2017 na cidade de Catolé do Rocha-PB e atualmente sediado em Vicente Pires-DF, é um escritório de advocacia reconhecido por sua excelência na prestação de serviços de assessoria jurídica nas áreas preventiva e contenciosa. Com uma visão abrangente e comprometida em atender às demandas jurídicas dos seus clientes, o escritório busca garantir resultados satisfatórios e soluções eficazes.

No contexto empresarial, é comum que as empresas confiem em seus colaboradores internos para representá-las em audiências. No entanto, esses representantes muitas vezes enfrentam limitações relacionadas ao conhecimento jurídico ou à forma como desempenham suas funções, resultando em resultados insatisfatórios para as empresas. Reconhecendo essa lacuna, o Abreu Advocacia se propõe a preencher essa necessidade, oferecendo uma equipe altamente qualificada e especializada em diversas áreas do direito.

Com uma presença consolidada em vários estados do Brasil, o Abreu Advocacia concentra sua atuação principalmente no Nordeste e Centro-oeste. Sua equipe é composta por profissionais capacitados e experientes, prontos para representar seus clientes em audiências de conciliação e instrução nos Juizados Especiais e Varas Cíveis, além de oferecer suporte em reclamações administrativas junto a uma variedade de órgãos e autarquias.

O escritório atua em diversas áreas do direito, proporcionando um serviço abrangente e completo aos seus clientes. No contencioso cível, destaca-se sua atuação na esfera familiar, com ênfase em execução de inventários extrajudiciais, divórcios, alimentos e guarda cobranças. No âmbito do Direito do Consumidor, o Abreu Advocacia dedica-se à defesa dos consumidores lesados, elaborando defesas e oferecendo representação qualificada.

Além disso, o escritório também oferece consultoria em Direito Administrativo e Público, auxiliando na solicitação e acompanhamento de documentação junto aos órgãos públicos, bem como na habilitação e acompanhamento de processos licitatórios. No campo do Direito Previdenciário, a equipe realiza peticionamento, acompanha a implementação e revisão de benefícios previdenciários, contando

inclusive com a expertise de ex-funcionários do INSS e oferecendo serviços de planejamento previdenciário.

A atuação do Abreu Advocacia se estende ainda ao Direito Penal, fornecendo acompanhamento em flagrantes, tribunais do júri, audiências de custódia e outras instâncias relacionadas. Desde sua criação, o escritório tem se destacado como referência para aqueles que buscam auxílio em questões previdenciárias, penais e contenciosas.

Embora não seja considerado um megaempreendimento, o Abreu Advocacia expandiu seu alcance para vários estados, com destaque para as regiões nordeste e centro-oeste. Através de parcerias estratégicas, o escritório garante a realização das diligências em outras localidades, facilitando a logística e permitindo uma atuação abrangente sem a necessidade de expansão física. A introdução dos sistemas digitais no campo jurídico, especialmente impulsionada pela pandemia do Covid-19, trouxe uma excepcionalidade que viabiliza essa abrangência e eficiência operacional ao setor.

Com base nesse contexto, o presente trabalho tem como objetivo analisar e apresentar de forma aprofundada a atuação e o impacto do Abreu Advocacia, sua abordagem estratégica nas diferentes áreas do direito e os benefícios proporcionados aos seus clientes.

1.1 Formulação do problema

Conforme é possível observar o mercado de trabalho está cada vez mais saturado e competitivo, porém uma grande dificuldade do escritório Abreu Advocacia, consiste na contratação de novas pessoas para integrarem seus quadros funcionais, tendo em vista a baixa demanda de mão de obra qualificada disponível para contratação no mercado. Segundo relatos dos administradores a dificuldade é grande na ampliação do quadro funcional, pois o intuito do escritório é prestar um serviço de qualidade e com isso obter a satisfação do cliente, e experiências anteriores foram negativas, envolvendo problemas em relação ao cumprimento de prazos processuais, a falta de conhecimento e compromisso com deveres laborais dos contratados. Por conta do exposto foi preferível a redução no quadro de colaboradores, de modo que, atualmente o escritório conta apenas com 2 advogados fixos. Como consequência

disso por vezes acaba aceitando uma quantidade de demandas superiores das possíveis de execução pelo escritório, gerando assim sobrecarga e trazendo consequências negativas, para outras tarefas que precisam ser realizadas.

O escritório Abreu advocacia se trata de um negócio familiar e tem como fundadores e administradores pai e filho, o senhor Aécio Carlos de Abreu e Igor Virginio de Abreu, respetivamente. Devido a essa composição principal e por se tratar de familiares, por vezes é possível observar a falta de uma visão externa das decisões a serem tomadas no âmbito funcional e mercadológico da referida empresa.

É importante observar como a empresa deve agir diante da tomada de decisões, tendo em vista por se tratar de pai e filho, indiretamente existe uma hierarquia que ultrapassa os liames funcionais, e como lhe dar com uma visão que normalmente se equipara devido ao ciclo vivenciado por ambos os administradores, dificultando a implementação de ideias diversificadas.

A captação de clientes é algo fundamental para que um empreendimento prospere, contudo, o escritório Abreu Advocacia tem encontrado grandes limitações na realização de tal procedimento, interferindo diretamente na possibilidade de crescimento e de manutenção diante do mercado saturado e concorrido. A classe dos advogados sofre com as grandes restrições sobre propaganda e formas de captar clientela para conseqüente ampliação e manutenção do negócio.

Conforme é possível se observar no código de ética da referida profissão as restrições são severas acerca da temática: captação de clientes e da publicidade. Com o objetivo de conseguir cada vez mais inserção no mercado e realização da captação de clientes diante das severas restrições apresentadas no código de ética da profissão, chega-se ao seguinte problema de pesquisa: **Como o escritório Abreu Advocacia pode superar as dificuldades na contratação de profissionais qualificados, visando o crescimento, a satisfação do cliente e a otimização das atividades internas?**

1.2 Objetivo Geral

O objetivo geral dessa pesquisa pode ser descrito como: Analisar formas de ampliação da capacidade de atuação do escritório Abreu Advocacia.

1.3 Objetivos Específicos

- 1) Descrever como a expansão do seu quadro funcional de advogados poderá beneficiar a empresa na atuação das diversas áreas da advocacia.
- 2) Verificar a necessidade de uma melhor qualificação nos serviços advocatícios.
- 3) Descrever a atuação social do escritório Abreu Advocacia através da atuação Pro Bono.
- 4) Verificar a relação de excesso de demanda e qualidade do serviço prestado.
- 5) Analisar a perspectiva de ampliação dos serviços prestados pelo escritório Abreu Advocacia.
- 6) Identificar os possíveis obstáculos na captação de clientes.

1.4 Justificativa

Diante da modernização que vem ocorrendo no campo da advocacia, a presente pesquisa demonstra sua importância para o escritório através da análise para contratação de profissionais qualificados em função das novidades do mercado e das demandas dirigidas ao mesmo. As contratações geram consequências que vão se expandindo e refletem na captação de clientes e expansão da atuação do empreendimento, assim pode-se achar soluções para as nuances apontadas, de forma que o escritório possa exercer suas funções da forma mais eficaz e eficiente possível. Para a sociedade, a realização desta pesquisa se torna importante pois a advocacia possibilita a manutenção e a harmonia do estado democrático de direito, além de ser substancial para o exercício da justiça.

Desse modo, torna-se obrigação a procura de uma sociedade justa, defendendo e protegendo a democracia. O papel dos advogados é imprescindível nos instantes que o cidadão se sentir perdido, precisar de auxílio sobre legislação e defesa dos seus direitos. Torna-se necessário, então, a contratação de mão de obra qualificada para melhor atender aos anseios da sociedade. A importância acadêmica do tema se mostra na inovação trazida com a análise da referida empresa, demonstrando de forma prática quais as melhores posições a se tomar em

circunstâncias semelhantes, possibilitando que o tema venha a ser aprofundado em pesquisas futuras envolvendo outros empreendimentos que venham a tratar tais situações.

A realização da pesquisa se encontra num momento oportuno, tendo em vista que uma boa qualificação auxiliará no oferecimento de um trabalho com mais qualidade e de acordo com as expectativas dos clientes atuais, além da ampliação no ramo de atuação do escritório e por consequência a melhoria estratégica de seus processos, a fim de gerar vantagens competitivas diante de seus concorrentes. O auxílio a empresa analisada na construção de uma estrutura que possibilita a contratação de novas pessoas para participação em seu quadro de colaboradores, essa condição facilita a busca pela qualidade do serviço prestado fazendo com que a empresa consiga atuar de uma forma que cumpra os preceitos basilares e necessários para uma prestação jurisdicional eficiente. Pois a atuação no âmbito jurisdicional tem como escopo a prestação social de uma forma geral amparando e auxiliando todos aqueles que têm seus direitos suprimidos, ficando nítida a necessidade de evolução e crescimento para inserção e desenvolvimento efetivo da empresa no mercado competitivo que é visto atualmente.

Nesse sentido, a proposta do referido trabalho é analisar e pesquisar, formas de auxílio para ampliação da capacidade de atuação do escritório com expansão do seu quadro funcional e de áreas de atuação como um todo, além de que a necessidade de crescimento de um empreendimento é algo necessário para a sua manutenção e se manter competitivo no mercado. O desenvolvimento deste projeto foi viável pois a pesquisadora possuiu fácil comunicação com todos os colaboradores da equipe e teve acesso a todos os dados e informações necessários para o andamento e conclusão do trabalho. Assim, o custo econômico/ financeiro para a realização da pesquisa foi baixo.

2 REVISÃO TEÓRICA

Dentro dessa etapa da pesquisa serão apresentados os principais conceitos relacionados ao tema do estudo e seu objetivo de pesquisa, que servirão para orientar sua aplicação e auxiliar na discussão dos resultados. Os principais conceitos abordados são: Os serviços de escritórios de advocacia, Seleção e contratação de pessoas, Qualificação Profissional e Gestão da Qualidade.

2.1 Os serviços de escritórios de advocacia

A origem do termo advogado vem do latim “ad vocatus”, esse termo consiste naquela pessoa que é chamada para prestar auxílio e amparar de alguma forma, podendo ser este socorro perante o judiciário, ou de forma administrativa de acordo com a situação.

A advocacia foi construindo sua importância à medida que se fazia visível a sua essencial importância, para que a sociedade pudesse agir pautada em princípios como a justiça, sendo notória a necessidade do advogado para que tais princípios sejam aplicados e respeitados. Para tanto foi introduzido na constituição federal de 1988 em seu artigo 133 que diz: “O advogado é indispensável à administração da justiça”, restando incontroverso a importância de tal profissão.

Oliveira (2002) compreende que: A advocacia como defesa de pessoas, direitos, bens e interesses ocorre no 3º milênio aC. Na Suméria, se apenas as datas históricas mais distantes, conhecidas e comprovadas fossem consideradas. Além disso advogado é aquele formado em direito em regra bacharel o qual realiza prova para receber autorização pelas instituições competentes para exercer o direito de representar os interesses de pessoas físicas ou jurídicas, sendo este termo intitulado “jus postulandi”.

A advocacia não é somente uma profissão ela se trata de um encargo público tendo em vista a relevância da mesma para a sociedade de uma forma geral. De acordo com Bonelli (2002) e Fagundes (1995) criou-se uma Ordem dos Advogados para validar os bacharéis como um grupo qualificado para controlar mercados, punir vigaristas e participar ativamente da construção da nação.

A relevância de tal profissão se faz em vários momentos e a cada instante é possível observar a atuação do profissional que age como uma ponte que possibilita à parte que tem um direito tolhido a possibilidade de reestabelecer o mesmo. Além da função jurisdicional como defensor, o advogado possui várias outras funções, dentre elas a social, a psicológica e várias outras que indiretamente devem ser exercidas pelo bom profissional com o intuito de melhor assistir aqueles os quais protege os interesses.

A advocacia requer coragem e determinação. No entanto, com as mudanças tecnológicas e o aumento da carga no sistema judiciário, a perspectiva de um bom advogado está evoluindo. Ser um bom advogado não se resume apenas a ser combativo, mas também envolve a habilidade de buscar soluções consensuais, evitando conflitos desnecessários. Essa abordagem centrada no consenso é cada vez mais valorizada, pois permite a resolução eficiente e pacífica dos problemas jurídicos.

É crescente insatisfação com o direito adversarial, sobretudo no campo do direito das famílias. O litígio se tornou mais complicado e tático, sendo os contatos profissionais permeados por um vocabulário bélico, violento. Isso, inclusive, reflete na qualidade de vida da própria classe profissional e intensifica o desenvolvimento de transtornos e doenças psicossomáticas (CAMERON, 2019).

Com isso se observa que a resolução de conflitos de forma menos agressiva se pauta em sabedoria e evolução tomando como base a forma de atuação contemporânea do bom advogado, buscando a inserção das partes e dando atenção às mesmas possibilitando consenso entre elas, mas jamais permitindo que sejam tolhidos ou suprimidos os direitos a elas inerentes.

Deixando claro que o interesse do advogado é proteger seu cliente, mas demonstrando que nem sempre para que isso ocorra da melhor forma é necessário agir de forma truculenta, e é possível observar na atualidade que o consenso tem sido o melhor caminho.

O escritório Abreu Advocacia tem consciência da importância do profissional em todas as áreas indiretas as quais é necessária atuação e conhecimento, com isso, buscando valorizar seus profissionais possibilitando e incentivando que se mantenham atualizados e capacitados, para que consigam atuar a melhor corresponder às expectativas e necessidades dos clientes atendidos, deixando clara a responsabilidade e a ética empregada em cada caso.

O fato da importância do advogado deixa claro a necessidade de qualificação por vezes torna complexa a contratação de novos colaboradores tendo em vista que não é fácil encontrar muitos profissionais com altos níveis de qualificação, compromisso e que preserve os valores éticos prezados pelo escritório.

A relevância do profissional da advocacia se mostra latente nos momentos de maior necessidade e desamparo, pois este profissional vai buscar formas de te acalmar, te entender e conseqüentemente lhe oferecer o melhor serviço possível na busca de resolver o que lhe aflige, deixando claro a necessidade de um profissional altamente capacitado, mas não somente em matéria técnica, mas também em áreas afins que vão além da advocacia demonstrando se tratar realmente de um profissional completo.

O advogado não é só alguém que conhece a legislação ou utiliza termos complexos, mas por vezes o bom advogado se mostra como bom conselheiro, tanto nos assuntos jurídicos como em coisas simples do dia a dia, pois o direito se faz na sociedade, sendo este o principal ponto de atuação do advogado.

Para Lôbo (2009) os homens dotados de conhecimento legal com capacidade juristas têm a possibilidade de fornecer conhecimento em prol de pessoas ignorantes e defendê-las perante autoridades e tribunais.

Mas além da atuação cotidiana o advogado possui a capacidade técnica para resolução de conflitos de alta complexidade, se mostrando um exímio negociador, conseguindo resolver contendas e realizando conciliações colocando fim aos problemas nos quais são contratados para resolver.

É possível observar que as pessoas têm uma visão minimamente distorcida do que realmente seja atuar como advogado, pois muitos pensar ser fácil, altamente rentável e que os advogados são mercenários e exploradores, mas isso não condiz com a realidade conforme se observa em:

As pessoas que não acompanham o cotidiano podem ter a falsa impressão de que se trata de uma profissão fácil, na qual é possível ganhar muito dinheiro, todavia, a veracidade dos fatos é contrária aos argumentos apresentados.

Os advogados sofrem com a lentidão do Judiciário, [...] formação de um falso conceito que o advogado trabalha com desídia, com desinteresse, quando, em verdade, a maior preocupação é a solução da demanda.

A classe dos advogados sofre...é taxada de mercenária, exploradora, manipuladora de informação, e grande parte desses adereços pejorativos se trata de

um “bônus” adquirido pelo trabalho ruim desenvolvido por alguns poucos profissionais que denigrem a classe como um todo. (BAPTISTA, 2019)

Mas além da atuação cotidiana o advogado possui a capacidade técnica para resolução de conflitos de alta complexidade, se mostrando um exímio negociador, conseguindo resolver contendas e realizando conciliações colocando fim aos problemas nos quais são contratados para resolver. Advogado é aquele que cuida do direito alheio, e com suas técnicas e conhecimentos ajuda na resolução, é impossível conseguir imaginar uma sociedade onde não existam advogados para proteger e resguardar os direitos da sociedade.

Seguindo a linha de pensamento de Acquaviva (2000) A profissão jurídica é regida por regulamentos que definem não apenas os direitos, mas também as obrigações dos advogados.

Vale ressaltar como mencionado que o advogado tem várias funções isso permite que a forma de trabalho seja bastante diversificada sendo possível, podendo realizar Assessoria jurídica (interna ou externa), inclusive no apoio a negócios; Consultoria jurídica; Procuradoria jurídica; Auditoria jurídica; Controladoria jurídica; Planejamento jurídico; e Ensino jurídico. Restando claro o leque de possibilidades e formas de atuação do advogado.

Porém à atuação do advogado por vezes encontra percalços que não deveriam existir pois é notório o Estado é e será opressor sendo necessária a figura do advogado para não deixar prevalecer o autoritarismo estatal conforme:

O Estado é um órgão opressor por natureza, como a própria história consolida essa trajetória, com momentos marcantes como oligarquias de poder, ditadura, períodos de opressão etc., entretanto, sempre houve um combatente voraz: o advogado, que nunca se deixou abater pela censura ou pela supressão dos direitos, ao contrário, sempre batalhou nas trincheiras da democracia. (BAPTISTA, 2019)

Não restam dúvidas sobre a importância e relevância dessa profissão nobre que deve ser respeitada e exaltada constantemente pela excelência do serviço prestado e pela importância na manutenção de uma sociedade justa e equitativa.

Após uma análise prévia de como e onde atua o advogado é necessário trazer a explanação o local de trabalho do advogado que podem ser os mais diversos, sendo que, o local abordado nesse instante se trata do escritório de advocacia.

O escritório de advocacia tem grande importância, tanto para pessoas naturais quanto para pessoas jurídicas, pois o escritório é o local onde buscam o auxílio e os serviços prestados pelo profissional do direito.

Em conformidade com Acquaviva (2000) os advogados devem agir sempre com lealdade e boa-fé, primando sobretudo pela verdade e pela lealdade processual. Respeitar todas as pessoas e respeitar a dignidade humana acima de tudo

Desse modo, sem o apoio de um profissional por vezes as pessoas são lesadas e tem seu direito tolhido, sendo o escritório um local de acolhida e de busca pela resolução as demandas, ou até mesmo uma forma de evitar que as demandas judiciais venham a surgir, possibilitando a resolução das demandas de forma extrajudicial.

No caso das pessoas jurídicas em especial fica claro e necessidade capital da assessoria prestada por um escritório de advocacia, pois o intuito do escritório junto às pessoas jurídicas é prestar um serviço de caráter preventivo, evitando judicialização, contra ou por parte da empresa se tratando claramente de um investimento necessário para o crescimento saudável do empreendimento.

As atuações em caráter preventivo em regra orbitam por várias searas jurídicas tendo como foco principal as ações trabalhistas, empresariais, cíveis e até mesmo ambientais, além de que um bom trabalho preventivo gera economia e segurança ao empreendedor.

A atuação do escritório de advocacia junto às pessoas jurídicas tem criado muita força e ganhando proporções até pouco tempo inimagináveis, pois com a digitalização de intensa evolução dos meios tecnológicos as empresas vêm se deparando com situações que fogem do padrão e a assessoria prestada permite um funcionamento mais seguro e menos oneroso para empresa.

Podendo existir atuações por parte do escritório em caráter contencioso e preventivo, sendo que o interesse maior de qualquer empresa é conseguir fazer com que as técnicas usadas na assessoria preventiva seja o suficiente para solução dos possíveis problemas, assim desonerando a empresa e trazendo satisfação para ela.

Conforme tratado as empresas anseiam por auxílio jurídico e as quem adotarem tal posição dificilmente terão êxito em um crescimento saudável e menos oneroso tendo em vista a necessidade da prevenção jurídica conforme:

A ausência de uma equipe de advogados confiável impede que o empresário acompanhe as constantes mudanças na legislação e não garante que tenha tomado

as melhores decisões para o seu negócio. Independentemente do porte da organização, é fundamental contar com profissionais jurídicos para oferecer suporte efetivo em todas as transações empresariais. A busca por segurança é essencial em qualquer empreendimento, e é responsabilidade do advogado proporcionar isso ao empresário.

A assessoria consiste em vários pontos, levando em conta que em regra se trata de uma atividade exercida em caráter recorrente, abrangendo uma infinidade ou por vezes todas as demandas que a empresa venha a ter.

Com a aplicação de um planejamento e análise profissional torna-se possível a resolução de várias demandas de forma administrativa, solução mais eficiente das demandas já judicializadas, além de englobar questões cotidianas do ambiente empresarial como: análise de contratos, recuperação de créditos, negociação ou renegociação de dívidas, ressarcimento de valores tributários, dentre outras demandas.

Outro benefício claro da assessoria que busca a prevenção é que ninguém gosta de ter de submeter à uma justiça cara e morosa, pois é isso que se observa na prática com o judiciário abarrotado, e de altos custos, restando incontroverso que a contratação de um escritório para atuar na assessoria é um dos melhores investimentos que a empresa pode realizar.

2.2 Seleção e contratação de pessoas

Antes de adentrarmos nessa questão de seleção e contratação de pessoas, é inegável que os recursos humanos são essenciais para a organização, que é considerada a espinha dorsal da empresa, ou seja, onde está respaldada. Além disso, uma organização é movida apenas pela presença de pessoas, e sem capital humano não há organização.

Primeiro, é importante entender as diferenças entre os termos "recursos humanos", "departamento de RH" e "gestão de pessoas". A primeira diz respeito a todos os colaboradores que operam e trabalham na empresa, isto é, o capital humano.

O departamento de recursos humanos é bastante conhecido na atualidade devido a sua importância, pois denomina o departamento responsável pelo relacionamento entre a empresa e seus colaboradores e mantém o papel mais importante. Esta área é responsável pelas seguintes principais atividades e processos na empresa: Atividades como recrutamento e seleção de funcionários, retenção de talentos, cargo e definição de salário, cultura organizacional, gerenciamento de benefícios, planejamento de carreira, treinamento e gerenciamento de presença de funcionários.

Já a gestão de pessoas segundo Chiavenato (2008) é um agrupamento de atividades integradas nas quais profissionais e gestores agregam, aplicam, recompensam, desenvolvem, desenvolvem e monitoram colaboradores para trazer competências e competitividade para a organização. Chiavenato ainda complementa: para que os propósitos da gestão de recursos humanos sejam alcançados, as pessoas precisam ser tratadas como elemento fundamental rumo a eficácia organizacional.

É nítido que os recursos humanos são frequentemente confundidos com a Gestão de pessoas. Claro, devemos levar em consideração que ambas as áreas dentro de uma organização muitas vezes trabalham juntas para atingir o mesmo objetivo. Mas suas rotinas e formas de trabalhar são diferentes. A gestão de pessoas analisa o que deve ser mudado, enquanto o RH está focado em descobrir as estratégias e métodos para implementar essas mudanças.

Em síntese, fica claro que cada expressão tem sua função e especificidade, ressaltando-se a importância de conhecer cada um. Desse modo, todos esses termos são importantes para a formação de uma organização, e mesmo o processo de recrutamento e seleção de pessoal sendo uma função específica do departamento de recursos humanos, de alguma forma outras áreas também influenciam esse processo.

O Departamento de Recursos Humanos e Profissionais são agora praticamente parte integrante de todas as empresas e são o departamento responsável por selecionar, contratar, treinar, recompensar, educar e estabelecer todas as comunicações relacionadas aos funcionários da empresa.

Todas as organizações são constituídas de pessoas e de recursos humanos (como recursos físicos e materiais, financeiros, mercadológicos etc.). A vida

das pessoas depende das organizações e estas dependem da atividade e do trabalho daquelas. (CHIAVENATO, 2004, p.2)

Com relação ao recrutamento, Elgenneni (2009) diz que o processo visa atrair pessoas com o objetivo de trabalhar na organização e é um processo contínuo que pode ser realizado mesmo que não haja vagas na empresa. Isso acontece quando uma organização precisa de um profissional e pretende encontrar alguém que atenda aos requisitos do cargo. Portanto, precisa-se recrutar o maior número possível de candidatos para avaliar o que melhor corresponde ao perfil procurado.

Conforme dito por França (2006) existem dois tipos de recrutamento: Interno ou fechado. O Recrutamento Interno é a busca de candidatos dentro da organização para preencher um cargo. Esse processo estimula os colaboradores a se aprimorarem por meio de oportunidades de mudança e relacionamento com outros setores e pessoas, oportunizando colaboradores já engajados e fiéis aos objetivos da empresa. Isso gera senso de justiça. Esse método não só oferece oportunidades de crescimento e reconhecimento para os colaboradores, como também reduz custos para a empresa. Esse tipo de contratação costuma ser mais eficaz porque a empresa já conhece o funcionário.

Chiavenato (1999) apresenta como vantagens para o sistema fechado: mais econômico, rápido, motiva os funcionários e potencializa o investimento da empresa em treinamentos. No entanto, o recrutamento externo apresenta as seguintes desvantagens: Conflitos de interesse entre candidatos a emprego.

Para Elgenneni (2009) o recrutamento Externo ou Aberto: O recrutamento externo deve ser feito de forma adequada ao perfil do negócio e do cargo, pois é caro e gera filas para a organização. Pode-se atrair candidatos por meio de anúncios como, televisão, Internet, panfletos, agências de emprego e outros anúncios de funcionários.

Com relação às vantagens apresentadas pelo processo aberto de recrutamento, Chiavenato (1999, p. 71, 72) diz que “Atrai pessoas novas para a organização, renova e enriquece os recursos humanos da empresa principalmente quando a política é a de admitir pessoal com o gabarito igual ou melhor que a já existente na empresa”. Esse processo de recrutamento tem o benefício de divulgar

uma organização que pode exibir benefícios, salários e bônus tornando assim a organização mais atrativa para os candidatos.

Este método também tem algumas desvantagens, pois geralmente, leva mais tempo do que uma contratação interna, é mais caro para a empresa e menos seguro levando-se em consideração que não se tem conhecimento de como o possível candidato se relaciona com o espaço de trabalho e as pessoas que lá estão.

Outro processo existente no processo de contratação é a seleção, que começa após a conclusão do recrutamento e envolve a seleção do candidato que melhor se adapta ao cargo e aos requisitos organizacionais. Nesta fase, são avaliadas as competências, potencialidades e conhecimentos de cada candidato.

De acordo com Werther e Davis (1983) o processo de seleção é uma sequência de etapas específicas para determinar quais recrutados contratar. Nesta fase, um mecanismo de seleção pode ser usado para avaliar e equiparar as qualificações dos candidatos. Os métodos de avaliação mais comuns para Elgennen (2009) são:

Formulários de emprego: são de grande necessidade para que a seleção consiga angariar vários candidatos, fazendo com que sejam excluídos aqueles que não possuam os requisitos mínimos e necessários, sendo os mais diversos requisitos dentre eles: idade, experiência profissional e afins.

Testes: Se trata de vários fatores que são utilizados para mensurar as aptidões para o cargo, os testes ajudam a preencher informações cruciais que por vezes não são demonstradas através dos questionários ou currículos. Existem diversos tipos de testes, dentre eles: os de inteligência, os de personalidade, os biológicos dentre outros, que são utilizados para conseguir obter melhores resultados na seleção.

Entrevistas: Este é o método mais comum, pois possibilita o contato direto entre contratantes e candidatos. É interessante que os entrevistadores criem um roteiro contendo perguntas e respostas. Estar preparado para diferentes tipos de respostas e reações dos candidatos é essencial, detalhes e respostas analíticas para cada candidato. Os candidatos devem estar psicologicamente preparados e prontos para responder questões pessoais e profissionais. Ele tem que estar no

local da entrevista sem demora, e é importante que ele saiba como a empresa funciona, de uma forma que pareça boa. É importante ser honesto em tudo o que diz e expressar-se com clareza e refutação.

Para que se possa selecionar adequadamente, torna-se necessário definir critérios. Isso, requer que se o conhecimento das políticas de seleção da empresa e sobretudo dos cargos que se deseja preencher. Quando, pois, a empresa define suas políticas de pessoal e dispõe de um sistema de descrição de cargos, os procedimentos relativos à seleção de pessoal tornam-se bem mais simplificados (GIL, 2012, p. 92).

Conforme se observa com base no conteúdo explanado, fica claro a importância da seleção para com isso obter uma equipe capacitada, fato este que vai de encontro ao sucesso do empreendimento, pois uma equipe qualificada proporciona melhores condições de prospecção empresarial. Não restam dúvidas sobre a relevância de uma seleção bem-feita e a alocação certa dos profissionais dentro do empreendimento refletindo em serviço de excelência e consequente sucesso do empreendimento.

2.3 Qualificação Profissional

O mercado de trabalho atual vem exigindo cada vez mais que os profissionais se preparem para manter as qualificações nos respectivos cargos nas empresas, portanto, como resultado desse dinamismo, a qualificação profissional aparece como um aspecto importante da formação básica que conduz à competitividade para as organizações e os indivíduos.

As mudanças no mundo têm se tornado progressivamente mais rápidas, pois o que há alguns anos poderia levar dias e/ou meses, agora acontece em minutos ou até mesmo em tempo real. Assim, um profissional que alcança e retém conhecimento mais rápido, terá por consequência êxito em seu caminho profissional. Para tanto, pode-se associar que “a maior e principal vantagem competitiva que se pode adquirir dentro do contexto da globalização, que está constantemente renovando-se, é a capacidade de aprender mais e com maior rapidez” (RIBEIRO, 2003, p. 23).

O profissional observou a necessidade de adquirir o chamado conhecimento horizontal, isso devido aos requisitos decorrentes do processo de globalização, onde é essencial que ele aprenda de um pouco de tudo, e quem o fizer com mais rapidez e eficiência, levou o conhecimento.

O conhecimento tornou-se uma ferramenta extremamente importante para profissionais que desejam ter sucesso na carreira, pois pode-se surgir muitas oportunidades, mas é importante que esse conhecimento seja adquirido constantemente para que tal profissional possa se adaptar às inúmeras experiências e inovação dentro da empresa.

Com relação a qualificação profissional exigida pelos novos mercados pode-se dizer que “É a educação que visa ampliar, desenvolver e aperfeiçoar o homem para seu crescimento profissional em determinada carreira na empresa ou para que se torne mais eficiente e produtivo no seu cargo” (CHIAVENATO, 2002, p. 496).

É importante levar em consideração que o mercado de trabalho está cada dia mais exigente, na hora de escolher pessoas para uma vaga de emprego, o motivo disso é o aumento dos requisitos essenciais exigidos pelas empresas, que é bem mais acentuado do que era há alguns anos.

As demandas por vagas nas empresas aumentaram com a globalização, o surgimento de novas tecnologias e a diversidade de ocupações que mudaram o contexto do mercado de trabalho. A qualificação profissional nasceu, assim, a partir do momento em que o empregado e o empregador compreenderam a necessidade de aprimorar os produtos e serviços entregues aos consumidores.

Percebemos, então, que por muito tempo a realidade percebida era que um profissional poderia trabalhar para uma empresa e passar a vida inteira exercendo a mesma função. Com a globalização e as novas tecnologias, as empresas tiveram de se atualizar e, com isso, os profissionais também tiveram de se adaptar às novas demandas e necessidades do mercado de trabalho.

De acordo com Araújo (2009), “o mercado de trabalho brasileiro sofre com a escassez de profissionais qualificados (...), a falta de habilidades técnicas é, de longe, o principal entrave para o preenchimento de determinadas posições”. As organizações estão adicionando gradativamente novas tecnologias ao seu ambiente de trabalho, e os profissionais devem ser competentes para lidar com essas novas tecnologias.

Desse modo, os profissionais que traçam objetivos de carreira e são profissionalmente competentes são mais visíveis e reconhecidos pelas empresas, pois esse é o perfil profissional que a maioria das organizações procura.

Lacerda (2010) diz que “o objeto de qualquer profissional atualmente é tentar ser o melhor possível na sua área de atuação, mas também obter conhecimento em outras áreas”. Assim, um profissional deve, portanto, ter amplo conhecimento do campo para o qual está qualificado, e ao mesmo tempo deve-se coletar informações de outros campos, para que possa atuar e deliberar de tempos em tempos nesses campos.

De acordo com Lacombe (2011), a qualificação dos profissionais no ambiente organizacional envolve o treinamento e desenvolvimento dos empregados, uma vez que as empresas não têm a opção de escolher se devem ou não capacitar seus colaboradores, pois estes são admitidos com qualificações genéricas e cada empresa possui suas particularidades específicas. É por meio desse processo que as empresas conseguem aprimorar as habilidades e competências das pessoas.

Para as empresas, a qualificação dos funcionários proporciona o aumento da produtividade e eficiência, além de possibilitar maiores lucros. Dessa forma, ao investirem na capacitação de seus funcionários, as empresas obtêm vantagens significativas para si próprias.

Existem diversas formas de adquirir a qualificação profissional, conforme enfatizado por Vidigal (2012):

1. Educação formal e informal: A educação formal ocorre por meio da educação escolar e universitária, sendo planejada e com objetivos definidos. Por outro lado, a educação informal é obtida por meio da observação, fora do sistema formal de educação, e até mesmo por meio de aprendizado autodidata.

2. Cursos profissionalizantes e técnicos: Essa modalidade de qualificação é amplamente recomendada no Brasil, caracterizada por sua curta duração e foco no desenvolvimento de habilidades técnicas específicas.

3. Treinamento dentro da empresa: O treinamento é elaborado pela própria empresa e realizado no ambiente de trabalho. Essa abordagem é benéfica para os empregadores, pois fornece aos funcionários conhecimentos especializados relacionados aos seus cargos e investimentos feitos com recursos próprios da empresa.

Cada uma dessas formas de qualificação contribui para o aprimoramento dos profissionais e, conseqüentemente, para o sucesso das organizações. Ao investir na capacitação de seus colaboradores, as empresas estão promovendo um ambiente de trabalho mais produtivo e eficiente, capaz de enfrentar os desafios e alcançar resultados positivos.

2.3.1 Qualificação no Ambiente Organizacional

O investimento em qualificação, conforme destacado por Clein, Toledo e Oliveira (2013), busca enfatizar a importância de investir no desenvolvimento e crescimento profissional das pessoas que trabalham na organização, visando oferecer uma melhor qualidade de vida aos colaboradores e investindo no ambiente de trabalho. Ao investir nas pessoas, busca-se reduzir o número de falhas, pois quanto mais treinadas e confiantes em suas tarefas, mais sabedoria as pessoas têm para tomar boas decisões.

Vidigal (2012) aponta que a decisão de investir em qualificação é favorável quando o valor dos benefícios alcançados pela qualificação é superior ao valor dos custos envolvidos. Ele declara que, embora os benefícios da qualificação se reflitam em toda a economia e principalmente dentro da empresa, se o funcionário não estiver interessado ou motivado a aproveitar os benefícios da qualificação, os retornos podem não atender às expectativas. É importante ressaltar que os custos envolvidos podem ser suportados pela empresa, pelo empregado, pelo governo ou por uma combinação dessas fontes de financiamento.

De acordo com Dutra (2009), as organizações atuais estão cada vez mais interessadas em direcionar investimentos no desenvolvimento humano para agregar valor aos indivíduos e empresas. Isso está em conformidade com a visão de Chiavenato (2014), pois o desenvolvimento humano pode ser entendido como um processo utilizado para treinar e promover o aprimoramento profissional e pessoal. Isso engloba o treinamento e desenvolvimento das pessoas, a gestão do conhecimento, a gestão de competências, a aprendizagem corporativa, programas de mudanças e o desenvolvimento de carreiras.

Por fim, é importante destacar que, no ambiente organizacional, além da busca pelo aperfeiçoamento das competências por parte dos profissionais, é interessante

que as empresas também reconheçam a necessidade de desenvolver seus talentos, possibilitando o crescimento dos trabalhadores por meio do investimento em qualificação. "O maior desafio das organizações é descobrir, atrair e reter pessoas talentosas" (Malschitzky, 2002, p. 33).

2.4 Gestão da Qualidade

O conceito de qualidade já é bastante longo. A visão e a compreensão da qualidade evoluíram ao longo do tempo. Inicialmente, a qualidade foi vista a partir de uma perspectiva de controle, onde os medidores foram usados para obter a uniformidade do produto, onde ferramentas e técnicas estatísticas às vezes eram usadas para obter controle estatístico de qualidade, depois, a qualidade refere-se mais sobre sua própria garantia.

Na época atual, o controle de qualidade está focado na gestão estratégica da qualidade, onde a principal preocupação é competir no mercado para atender às necessidades tanto do cliente quanto do próprio mercado.

De acordo com David A. Garvin (1988, p.3), professor na Harvard Business School da Universidade de Harvard nos Estados Unidos, a evolução da qualidade está dividida em 4 estágios, as chamadas "Eras da Qualidade" (Figura 1).

Figura 1- As Quatro Principais Eras da Qualidade

Identificação das Características	Etapa do Movimento da Qualidade			
	<i>Inspeção</i>	<i>Controle Estatístico da Qualidade</i>	<i>Garantia da Qualidade</i>	<i>Gestão Estratégica da Qualidade</i>
Ênfase	uniformidade do produto	uniformidade do produto com menos inspeção	toda a cadeia de produção, desde o projeto até o mercado, e a contribuição de todos os grupos funcionais	as necessidades do mercado e do consumidor
Orientação e abordagem	"inspeciona" a qualidade	"controla" a qualidade	"constrói" a qualidade	"gerencia" a qualidade

Fonte: Adaptado de Martins, R. A., & Costa, P. L., Neto (1998). *Indicadores de Desempenho para a Gestão pela Qualidade Total: Uma Proposta de Sistematização. Gestão e Produção, 5(3), p.302.*

Para Garvin (1988), no início do século XIX, como resultado do advento de um sistema de produção mais eficiente, a produção em massa ou em larga escala, a

inspeção surgiu pela primeira vez como uma função necessária do controle de qualidade e independente, sendo uma tarefa diferente da gestão. Nesse contexto,

a maioria das pessoas concorda que qualidade é aquilo que produz satisfação, que está relacionada a um preço justo, a um produto que funciona corretamente e um serviço prestado de forma a superar as expectativas de quem faz uso. (VERGUEIRO, 2002, p. 52).

O controle de qualidade é importante para prevenir e corrigir falhas nos processos, se estendendo por toda empresa. Feigenbaum (1994, p. 30) diz que: “Qualidade é a correção dos problemas e de suas causas ao longo de toda a série de fatores relacionados com marketing, projetos, engenharia, produção e manutenção, que exercem influência sobre a satisfação do usuário.”

A qualidade logo se torna importante para a empresa não apenas como filosofia, mas também como posição estratégica para a permanência no mercado de trabalho, pois a melhoria contínua aplicada aos processos objetiva a eliminação da causa de uma falha qualquer, a partir da identificação pelos mecanismos de controle do processo. Isto faz com que a qualidade deixe de ser uma opção e passa a ser sinônimo de sobrevivência, sendo não apenas a característica de um produto e/ou serviço, mas também a satisfação de forma total das necessidades e expectativas dos clientes, tornando-se uma parte da prestação do serviço, assim como do produto, assumindo a melhoria contínua como uma filosofia a ser seguida pelas organizações. (OROFINO, 2009).

A qualidade possui uma série de métodos e ferramentas que abrangem todos os processos da empresa que focam na melhoria contínua da organização. Dentre eles, destacam-se os princípios da Crosby (1984) ao iniciar um programa de qualidade:

Compromisso da gestão de topo em relação a qualidade; Equipes de melhoria da qualidade; Medida da qualidade; Avaliação do custo da não qualidade; Tomada de consciência das necessidades; Ações corretivas; Planejar um programa “zero defeitos”; Formação dos responsáveis e inspetores; Instituir um dia “zero defeitos”; Definição dos objetivos; Eliminar as causas dos erros; Reconhecimento; Círculo de qualidade; Recomeçar e progredir sempre. (CROSBY, 1984, p. 53).

De acordo com Miranda (1994), as organizações devem produzir produtos e serviços em termos para atender às demandas dos usuários finais.

A gestão da qualidade, portanto, refere-se à forma como as empresas estão organizadas para garantir produtos e serviços de alta qualidade, que incluem alta conformidade, aparência atraente do produto, resposta rápida a mudanças nas especificações, baixo número de defeitos, curto tempo de produção e aspectos técnicos como tecnologia básica de processo, tecnologia dos materiais, tecnologia relacionada ao processamento e tecnologia de produção.

Assim, o uso dessas tecnologias relacionadas ao processo de gestão da qualidade permite aumentar a produtividade e, portanto, induz a própria competitividade. Essas tecnologias caracterizam um fator estratégico e competitivo para o ambiente operacional, dada a ampla gama de opções organizacionais do fluxo de trabalho refletido no rápido atendimento ao consumidor.

Na atual realidade econômica, para cumprir sua competitividade, as empresas devem avaliar constantemente suas estratégias operacionais em termos de qualidade, em muitas ocasiões vão de encontro com a questão da certificação ou ISO. ISO é um acrônimo de uma organização não governamental, internacional, que desenvolve padrões internacionais que descrevem sistemas de qualidade. O Brasil participa do sistema ISO através da ABNT (Associação de Normas Técnicas do Brasil). É uma associação privada sem fins lucrativos, com pessoas físicas e jurídicas, e reconhecida pelo governo brasileiro.

2.4.1 Qualidade em Serviços

Antes de mais nada, é interessante a conceituação do que é serviço. Para Kötler (1998) serviço é uma atividade ou benefício que uma parte pode fornecer a outra parte que é de natureza intangível e não dá origem a nenhum direito de propriedade. Seu trabalho pode ou não estar vinculado a um produto físico.

Para Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) apud BATESON; HOFFMANN, (2001) existem quatro características essenciais para os serviços:

Intangibilidade: Serviços são intangíveis porque não podem ser tocados ou vistos como mercadorias. Em vez disso, eles são vivenciados e os julgamentos do consumidor sobre eles tendem a ser subjetivos e não objetivos.

Inseparabilidade: Os produtos são criados e consumidos ao mesmo tempo e não podem ser armazenados para posterior venda ou consumo.

Variabilidade: Os serviços variam muito, dependendo de quem está executando-o, quando e onde.

Perecibilidade: Os serviços que não podem ser armazenados são perecíveis. Esse recurso se torna um problema durante períodos de baixa demanda.

Dentro desse cenário, a qualidade do serviço seria como uma empresa se comunica com os clientes em todas as áreas e conquista a confiança dos clientes. Em outras palavras, é uma avaliação da satisfação do consumidor durante todo o processo de compra.

De acordo com Giansesi e Corrêa (1996) Pode ser definido como a medida em que as expectativas do cliente são atendidas/superadas pela percepção do cliente sobre os serviços prestados. Segundo esses autores, o processo de garantia da qualidade do serviço deve ser cautelosamente gerenciado. Como muitos outros aspectos, o controle e melhoria da qualidade em sistemas de manufatura e o controle de qualidade em sistemas de serviços possuem semelhanças e diferenças.

Já para Albrecht (1992) a qualidade do serviço refere-se à capacidade de uma experiência ou outros fatos de atender a uma necessidade, resolver um problema ou beneficiar alguém. Em conformidade com Las Casas (1994) os clientes encontram-se satisfeitos ou insatisfeitos com suas expectativas. Portanto, a qualidade do serviço depende da pessoa e a excelência é obtida quando as expectativas do cliente são superadas. Portanto, a qualidade do serviço deve ser determinada a partir da perspectiva do cliente.

Na perspectiva de Garvin (1992) Cientistas de diferentes disciplinas, como filosofia, economia, marketing e engenharia, analisam a qualidade usando perspectivas concorrentes, diferentes esquemas analíticos, terminologia única e alguns temas comuns ao mesmo tempo.

Investir na qualidade do atendimento é essencial para qualquer negócio, independente do porte ou ramo de atuação. Dar atenção a essa área dentro do empreendimento é de extrema importância. Portanto, Garvin (1992) apontou cinco abordagens para determinar qualidade:

Abordagem transcendente: Qualidade é sinônimo de excelência ingênita. Esses termos não medem com precisão a qualidade, mas são conhecidos apenas pela experiência.

Abordagem baseada no produto: Qualidade é sinônimo de melhores características de um produto. São conceitos que consideram a qualidade como

precisa e mensurável. Emergindo da literatura de negócios com foco na durabilidade, isso pressupõe que a alta qualidade somente pode ser alcançada com alto custo.

Abordagem baseada no usuário: A qualidade atende às necessidades e preferências do usuário. A definição é baseada na premissa de que a qualidade está nos olhos do consumidor e é demasiadamente subjetiva. A avaliação das especificações do usuário é apenas o próprio padrão de qualidade deste.

Abordagem baseada na produção: Qualidade é sinônimo de atender às especificações. A definição de qualidade baseia-se na ideia de que a fabricação pode ser adaptada aos requisitos do projeto e que melhorias de qualidade correspondentes a menos desvios levam a custos mais baixos.

Abordagem baseada no valor: Qualidade nesse caso refere-se ao desempenho ou adequação a um preço ou custo aceitável. O conceito examina a qualidade em relação ao custo e ao preço.

Mais um fator significativo dessa sistemática proposta pelo autor diz respeito a admissão de que essas definições podem coexistir em um mesmo ambiente, melhorando a comunicação entre fornecedores, clientes e diferentes partes da organização. O conflito tradicional entre projeto (foco orientado para o produto), produção (foco voltado para a manufatura), marketing (foco voltado para o usuário) e vendas (foco voltado para o valor).

É imprescindível citar que o custo de adquirir um novo cliente é muito maior do que o custo de manter um existente. Investir na qualidade do atendimento é, portanto, uma forma de fidelizar os clientes e construir relacionamentos de longo prazo, fundamentais para os resultados financeiros de uma empresa.

Além disso, a qualidade do atendimento contribui para a conquista de novos clientes ao conscientizar sobre o valor da empresa. Especialmente se tiver funcionários e clientes satisfeitos que apreciam a marca.

Assim, Paladini (2000) diz que, alcançar o método de qualidade requer a participação de todos os colaboradores que são os principais fatores para alcançar esta qualidade. A qualidade na prestação de serviços envolve os clientes externos e internos, exigindo assim uma mudança na cultura de relacionamento interdepartamental, funcionários dos setores e intersetorial para proporcionar benefícios e satisfazer as necessidades.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Consideramos a metodologia uma importante ferramenta para a pesquisa, visto que é parte que a pesquisa se torna efetivas e seus objetivos serão desenvolvidos. Segundo Richardson (1999, p. 22) o método “é o caminho ou maneira para chegar à determinado fim ou objetivo”. Em outras palavras, os métodos são como a pesquisa foi desenvolvida para atingir os objetivos originalmente propostos.

3.1 Tipo da Pesquisa

Para o alcance do objetivo deste estudo, foi utilizada a pesquisa qualitativa do tipo aplicada, explicativa e a descritiva-qualitativa e uma pesquisa de campo atrelada a um estudo de caso, onde está circunscrito a poucas unidades, como empresa, pessoas e família. (VERGARA, 2016)

Para pesquisa descritiva, caracteriza-se uma determinada população ou fenômeno. Pode-se também estabelecer correlações entre variáveis e definir suas propriedades. Não é necessário explicar os fenômenos descritos, mas serve de base para tais explicações. O objetivo principal da pesquisa explicativa é tornar algo mais fácil de entender e justificar o porquê. Portanto, visa esclarecer quais fatores contribuem de alguma forma para a ocorrência de determinados fenômenos.

Ainda de acordo com Rampazzo (2002, p. 55) “a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis), sem manipulá-los”. E para Richardson (1999, p. 90) “a pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como a tentativa de uma 36 compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentados pelos entrevistados”.

3.2 Caracterização da organização

Esta pesquisa foi realizada na área de administrativa da empresa Abreu Advocacia, fundada em 2017 na cidade de Catolé do Rocha-PB, e hoje sediada em Vicente Pires-DF, a Abreu Advocacia é uma sociedade de advogados, sendo um escritório que presta assessoria jurídica nas áreas preventiva e contenciosa.

Atualmente, a Abreu Advocacia está presente em demandas judiciais espalhadas por vários estados do Brasil, com atuação principal no Nordeste e centro-oeste e conta com uma equipe altamente qualificada de especialistas em sua área de atuação e aptas para representar sua empresa em audiências de conciliação e instrução nos Juizados Especiais e Varas Cíveis, bem como em reclamações administrativas junto aos mais diversos órgãos e autarquias.

3.3 População e amostra: participantes do estudo

Um procedimento de amostragem não probabilística foi usado para selecionar amostras para este estudo. Isso ocorre porque a seleção de elementos não requer uma base estatística e apenas indica possíveis tendências. Segundo Laville e Dione (1999), amostras baseadas em métodos de amostragem não probabilística são fáceis de montar.

A empresa possui nos seus 2 colaboradores diretos e cerca de 9 trabalhadores eventuais para dar suporte aos clientes nas audiências. Para fins de amostra deste estudo foram selecionados 2 membros da alta gerência da empresa, são os gerentes/administradores. O tipo de amostra utilizado na pesquisa é considerado por Vergara (2016) como por acessibilidade, onde o acesso será facilitado pelos mesmos e por tipicidade, na qual requer profundo conhecimento do tema.

3.4 Instrumento de pesquisa

Para coletar os dados relevantes para que fosse possível o desenvolvimento desta pesquisa foram utilizadas entrevistas, com os membros da empresa.

De acordo com Richardson (1999, p. 207) a entrevista é uma técnica que “permite o desenvolvimento de uma estreita relação entre as pessoas”. Ainda segundo Richardson (1999, p. 208) “a entrevista tem-se restringido a circunstâncias nas quais uma pessoa – o entrevistador –, com um conjunto de perguntas preestabelecidas, leva a outra a responder a tais perguntas”.

Através da entrevista, com os membros da empresa, teve-se como objetivo verificar os aspectos mais relevantes a respeito da necessidade de profissionais

qualificados em função de novos mercados e/ou demandas para oferecer um atendimento satisfatório aos interesses do cliente.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

O processo de análise de dados verificou todas as informações relevantes que suportam o propósito deste estudo. Esta etapa foi concluída após o levantamento de todos os dados coletados, provenientes da realização das entrevistas com os membros do escritório e a análise de discurso na empresa Abreu advocacia.

Segundo Rampazzo (2002, p. 122) em seguida ao alcance dos dados “o pesquisador terá diante de si um amontoado de respostas, que precisam ser ordenadas e organizadas para que possam ser analisadas e interpretadas”.

O estudo do discurso é uma forma que busca não só entender como uma mensagem é repassada, como também aprofundar o entendimento do seu sentido. Analisar o discurso consiste em considerar emissor e destinatário da mensagem, como a forma onde o discurso se insere. Tendo como ponto de ênfase “a forma como a língua é produzida e interpretada em um dado contexto” (CABRAL, 1999, p.11).

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

Ao examinar as respostas das entrevistas, tornou-se possível avaliar a formação acadêmica, experiência profissional e áreas de atuação dos colaboradores, relacionando-as com a estratégia de negócios da empresa Abreu Advocacia. Foram identificados obstáculos na captação de clientes e a necessidade de melhor qualificação nos serviços advocatícios, visando aprimorar o atendimento e a satisfação dos clientes.

A análise de resultados também permitiu compreender a importância da atualização constante das habilidades e competências dos colaboradores, bem como explorar as expectativas de aumento na capacidade de atendimento de processos jurídicos com a expansão do quadro de advogados. Além disso, foi possível avaliar como a empresa pretende utilizar essa expansão para alcançar novos objetivos e metas de negócio, e como ela se posiciona em relação à concorrência no mercado.

A partir dessas análises, foram traçadas estratégias e ações para ampliar a capacidade de atuação do escritório Abreu Advocacia, visando melhorar a qualidade dos serviços prestados, diversificar a oferta de serviços, atrair novos clientes e fortalecer a presença no mercado. A análise de resultados desempenhou um papel essencial nesse processo, fornecendo subsídios para decisões fundamentadas e direcionadas ao crescimento e sucesso do escritório.

A ampliação da equipe de advogados é uma estratégia essencial para aumentar a capacidade do escritório em lidar com uma variedade de áreas jurídicas. A análise revelou que a contratação de mais profissionais permitirá atender às demandas de forma mais eficiente, abrangendo áreas como direito trabalhista, tributário e empresarial. Essa ampliação é fundamental para garantir um serviço de qualidade, atender às necessidades específicas dos clientes e alcançar a satisfação deles.

De acordo com Las Casas (2011), a estratégia envolve a avaliação dos elementos externos que afetam o ambiente de negócios e a seleção da abordagem mais adequada para alcançar diferentes objetivos.

Compreender de que maneira a expansão do quadro funcional de advogados pode beneficiar uma empresa de advocacia é fundamental para seu crescimento e

sucesso. A contratação de especialistas em diferentes ramos do direito é uma estratégia inteligente que pode trazer diversos benefícios.

A expansão do quadro funcional de advogados com especializações diversas também traz a vantagem de lidar com demandas que requerem conhecimentos multidisciplinares. O direito é uma ciência complexa e interligada, e muitos casos envolvem questões que transcendem uma única área de atuação. Com advogados especializados em diferentes ramos, o escritório tem a capacidade de analisar casos sob diferentes perspectivas e fornecer soluções mais abrangentes aos clientes.

Diante das falas dos entrevistados, nota-se a importância dessa expansão para o escritório:

Com a diversificação seria possível empregar mais conhecimento em demandas que tem caráter multidisciplinar, tendo em vista que o direito dificilmente tem suas áreas completamente isoladas, existindo uma certa interdependência entre elas a ampliação e diversificação do conhecimento favorece uma melhor atuação nos casos atendidos, além de passar mais credibilidade ao cliente que sabe estar sendo atendido por alguém altamente capacitado. (Entrevistado 2).

Com a expansão do quadro de advogados conseqüentemente será possível atender a mais clientes que por vezes são dispensados tendo em vista a capacidade limitada dos profissionais que já laboram no escritório. Além de que a expansão abre portas para novos clientes com necessidades em áreas que atualmente o escritório não atende, seria possível atender com mais eficiência demandas das áreas do direito trabalhista, tributário e empresarial. (Entrevistado 2).

Portanto, ao expandir seu quadro funcional de advogados e investir na contratação de especialistas em diversas áreas da advocacia, o escritório Abreu Advocacia ampliará sua capacidade de atuação, oferecendo um serviço mais completo e personalizado aos clientes, fortalecendo sua reputação no mercado e abrindo oportunidades para captar novos clientes em áreas antes não atendidas.

Outro aspecto relevante é a necessidade de uma melhor qualificação nos serviços advocatícios. A pesquisa revelou que alguns dos desafios enfrentados é em relação à atualização constante das habilidades e competências necessárias para lidar com as mudanças legais e para se especializarem em áreas específicas do Direito.

De acordo com Chiavenato (2002), a educação tem como objetivo expandir, desenvolver e aprimorar o indivíduo, visando seu progresso profissional em uma determinada carreira na empresa ou torná-lo mais eficiente e produtivo em sua função.

Desse modo, a qualificação profissional contínua é essencial para garantir um atendimento completo, especializado e de alta qualidade, correspondendo às expectativas dos clientes. A qualificação é um elemento importantíssimo na área jurídica, e pode-se ver esse fato na fala dos entrevistados:

A importância é enorme pois o processo jurídico em si em sua maioria quase absoluta se trata de um embate, nesse embate quem possui mais conhecimento e condições de lidar com a situação e sabe as medidas que devem ser tomadas em cada momento tem mais chances de conseguir galgar o melhor resultado possível diante de cada situação. Com isso conseguindo fazer com que o cliente perceba a qualidade do serviço prestado e o empenho desprendido. (Entrevistado 1)

Foi possível notar que os colaboradores enfrentam desafios relacionados à atualização constante de suas habilidades e competências para lidar com as mudanças legais e para se especializarem em áreas específicas do Direito.

Nesse sentido, a análise indicou que a natureza dinâmica e em constante evolução do sistema jurídico requer dos profissionais do Direito um comprometimento com a aprendizagem contínua. As leis e regulamentos estão sujeitos a modificações e interpretações que podem afetar diretamente o exercício da advocacia. Portanto, manter-se atualizado é fundamental para garantir que os advogados possam fornecer orientação precisa e confiável aos seus clientes.

A importância da atualização constante no campo do Direito é um tema amplamente reconhecido e essencial para garantir a prestação de um serviço de excelência. É possível constatar esse fato na fala do entrevistado:

A importância da atualização é algo crucial para que seja possível prestar um serviço de excelência tendo em vista o direito ser uma ciência social que está em modificação diária, é necessário se manter constantemente atualizado na busca de melhor conseguir prestar assistência aos clientes do escritório. (Entrevistado 2)

Além disso, a especialização em áreas específicas do Direito é destacada como uma necessidade. A complexidade e diversidade dos campos legais exigem que os profissionais se aprofundem em determinadas áreas para oferecer um serviço especializado e de qualidade superior. Essa especialização permite que os advogados compreendam melhor as particularidades de um ramo específico do Direito, estejam atualizados sobre as novas jurisprudências e tendências, e possam oferecer soluções jurídicas mais eficazes e adaptadas às necessidades dos clientes.

Assim, a qualificação profissional contínua é essencial para atender às expectativas dos clientes. Os clientes buscam serviços advocatícios completos e

especializados, nos quais possam confiar plenamente. Portanto, os advogados devem buscar oportunidades de aprimoramento, como cursos, treinamentos e participação em eventos da área jurídica, a fim de aprimorar suas habilidades e conhecimentos.

Essa análise destacou a importância da atualização constante e da especialização para os profissionais do Direito, ressaltando a necessidade de investir na qualificação profissional contínua como um diferencial para fornecer serviços advocatícios de alta qualidade e atender às demandas do mercado jurídico em constante evolução.

A atuação social do escritório Abreu Advocacia por meio da prática Pro Bono também foi abordada. Ficou evidente que o escritório desempenha um papel relevante na comunidade, fornecendo assistência jurídica gratuita para organizações e indivíduos em situação de vulnerabilidade. Essa atuação social contribui para a responsabilidade social da empresa e demonstra seu comprometimento em causar um impacto positivo além do âmbito empresarial.

O escritório desempenha um papel relevante na comunidade ao oferecer serviços jurídicos gratuitos para aqueles que não têm recursos para arcar com os custos de representação legal. Isso demonstra um comprometimento com a responsabilidade social e um desejo genuíno de contribuir para o bem-estar da sociedade.

A seleção cuidadosa dos serviços Pro Bono é uma prática comum, baseada em indicações de pessoas em situação de vulnerabilidade. Além disso, os escritórios também realizam pesquisas para avaliar a real necessidade da assistência. Isso constata-se na fala do entrevistado:

Normalmente os serviços Pro Bono são selecionados através de indicações de pessoas que se encontram em situação de miserabilidade, além de o próprio escritório fazer uma pesquisa sobre a pessoa a ser assistida para avaliar se a mesma realmente precisa de tal prestação. (Entrevistado 1).

Essa atuação social é fundamental para promover a igualdade de acesso à justiça e para garantir que todos tenham a oportunidade de buscar seus direitos e obter aconselhamento jurídico adequado, independentemente de sua situação financeira. O fornecimento de assistência jurídica gratuita para organizações e indivíduos em situação de vulnerabilidade é uma forma concreta de empoderar essas pessoas e ajudá-las a superar desafios legais.

Além disso, a prática Pro Bono também pode fortalecer a reputação e a imagem do escritório de advocacia. Mostrar preocupação com a comunidade e com questões sociais pode atrair clientes que valorizam a responsabilidade social corporativa. Ao destacar seu compromisso com a atuação social, o escritório Abreu Advocacia demonstra um senso de propósito e um comprometimento em causar um impacto positivo na sociedade.

Dessa maneira, pode-se dizer que a atuação social do escritório Abreu Advocacia por meio da prática Pro Bono é um exemplo notável de responsabilidade social corporativa. Essa iniciativa vai além das questões puramente comerciais, evidenciando um comprometimento com o bem-estar da comunidade e com a promoção da igualdade de acesso à justiça. Ao fornecer assistência jurídica gratuita para aqueles que mais precisam, o escritório Abreu Advocacia está demonstrando seu compromisso em fazer a diferença e contribuir para um mundo mais justo e equitativo.

A relação entre o excesso de demanda e a qualidade do serviço prestado foi identificada como um ponto crítico. O escritório enfrenta um alto volume de demandas, especialmente em ações trabalhistas, o que destaca a necessidade de expandir o quadro de advogados para garantir um atendimento eficiente e de qualidade. Dessa forma, é possível evitar sobrecargas de trabalho, proporcionar um serviço adequado e manter a satisfação dos clientes, fatores essenciais para a reputação e o sucesso do escritório.

Pôde-se notar, a necessidade de expandir o quadro de advogados como uma medida importante para lidar com o excesso de demanda e garantir um atendimento eficiente e de qualidade. Essa expansão é essencial para evitar sobrecargas de trabalho que podem comprometer a capacidade do escritório de atender de forma adequada e satisfatória às necessidades de seus clientes.

Ao expandir o quadro de advogados, o escritório será capaz de distribuir a carga de trabalho de maneira mais equilibrada e eficiente. Isso permitirá que cada advogado tenha mais tempo e recursos disponíveis para se dedicar aos casos e proporcionar um serviço de alta qualidade. Além disso, a expansão também pode aumentar a capacidade do escritório de lidar com um maior volume de demandas sem comprometer a qualidade do trabalho realizado.

É importante, levar em consideração que a qualidade do serviço prestado é fundamental para a reputação e o sucesso do escritório. Ao garantir um atendimento eficiente e de qualidade, o escritório demonstra seu compromisso em atender às

necessidades e expectativas dos clientes. A satisfação dos clientes é um fator crucial para a reputação positiva do escritório e pode levar a recomendações e oportunidades futuras.

A partir dos dados fornecidos, apontou-se que o excesso de demanda pode afetar a qualidade do serviço prestado pelo escritório. A expansão do quadro de advogados foi apresentada como uma solução para lidar com esse desafio, permitindo uma distribuição equilibrada da carga de trabalho, um atendimento eficiente e de qualidade, além de manter a satisfação dos clientes. Ao investir na expansão do quadro funcional, o escritório fortalecerá sua capacidade de atender às demandas e consolidar sua reputação como um prestador de serviços jurídicos de excelência.

Além disso, a perspectiva de ampliação dos serviços prestados pelo escritório Abreu Advocacia foi abordada. A pesquisa indicou que a diversificação e a expansão das especialidades dos advogados podem atrair novos clientes e expandir a base de negócios da empresa. A análise dos resultados forneceu informações valiosas para identificar oportunidades de crescimento e explorar novas áreas de atuação, que podem impulsionar o escritório a alcançar patamares mais elevados de sucesso.

Diante disso, a perspectiva de ampliação dos serviços prestados pelo escritório Abreu Advocacia é uma estratégia para impulsionar o crescimento e o sucesso da empresa.

A diversificação e a expansão das especialidades dos advogados podem desempenhar um papel fundamental na atração de novos clientes e na expansão da base de negócios da empresa. Isso indica a importância de oferecer uma gama mais ampla de serviços jurídicos para atender às diversas necessidades dos clientes e acompanhar as demandas do mercado.

Ao ampliar seus serviços e explorar novas áreas de atuação, o escritório Abreu Advocacia busca alcançar patamares mais elevados de sucesso. Essa estratégia pode impulsionar o crescimento do negócio, aumentar sua visibilidade e fortalecer sua reputação como um escritório de advocacia abrangente e capaz de atender a uma ampla variedade de necessidades legais.

Portanto, a perspectiva de ampliação dos serviços prestados pelo escritório Abreu Advocacia, por meio da diversificação e expansão das especialidades dos advogados, apresentou uma oportunidade significativa para impulsionar o crescimento e o sucesso da empresa. Ao identificar e explorar novas áreas de

atuação, o escritório poderá expandir sua base de clientes, atender às demandas do mercado e alcançar um posicionamento mais competitivo no setor jurídico.

No que diz respeito à captação de clientes, os obstáculos identificados referem-se às restrições éticas da divulgação de serviços advocatícios. A pesquisa apontou que a principal forma de captação é por meio de indicações e recomendações de clientes satisfeitos. O escritório busca estabelecer parcerias baseadas na confiança e na integridade, construindo relacionamentos sólidos com potenciais clientes. Essa abordagem ética auxilia a conquistar a confiança do público e fortalecer a reputação do escritório no mercado.

A pesquisa apontou que a principal forma de captação de clientes é por meio de indicações e recomendações de clientes satisfeitos. Essa constatação evidencia a importância das relações de confiança e da reputação positiva para atrair novos clientes. O escritório Abreu Advocacia busca estabelecer parcerias baseadas na confiança e integridade, priorizando a construção de relacionamentos sólidos com potenciais clientes. Segundo o entrevistado:

A advocacia tem em seu código de ética uma infinidade de restrições acerca da divulgação de serviços, contudo, a principal forma de captação é indicação de um cliente para o outro, além da entrega de cartões para os clientes e o pedido após o atendimento de que caso conheça alguém que precisa de serviços advocatícios que recomendem o escritório. (Entrevistado 2)

Essa abordagem ética de captação de clientes contribui para conquistar a confiança do público e fortalecer a reputação do escritório no mercado. Ao focar em relacionamentos autênticos e na satisfação dos clientes, o escritório estabelece um diferencial competitivo baseado na qualidade dos serviços prestados e na experiência positiva dos clientes.

Conforme Westwood (2004), a estratégia de atração de novos clientes se concentra em oferecer ofertas de alta qualidade, preços atrativos e serviços diferenciados, além de contar com pessoal capacitado para atender às demandas.

Dessa forma, diante das restrições éticas da divulgação de serviços advocatícios, a estratégia de captação de clientes por meio de indicações e recomendações é uma abordagem eficaz para o escritório Abreu Advocacia. Ao construir relacionamentos sólidos e priorizar a confiança e integridade, o escritório se destaca no mercado e fortalece sua reputação. Essa reputação positiva e baseada na satisfação dos clientes é um fator essencial para atrair novos clientes e conquistar uma posição sólida no setor jurídico.

Um fator que deve ser mencionado é em relação a competição, a concorrência no mercado empresarial é uma realidade inevitável, e no ramo dos serviços advocatícios não é diferente. No entanto, a empresa em questão não se deixa abalar por essa situação, uma vez que já conquistou uma posição consolidada, possui uma carteira de clientes fiéis e oferece serviços de excelência a preços justos. Esses fatores combinados criam um conjunto de vantagens que impulsionam o crescimento e o reconhecimento contínuos da empresa.

Apesar do cenário competitivo, é importante ressaltar que um serviço de qualidade sempre encontrará seu espaço e será reconhecido e procurado pelos clientes. A demanda por serviços advocatícios é considerável e continua a crescer a cada dia, deixando espaço no mercado para atuação. Embora existam muitos profissionais na área, a empresa se destaca por possuir a qualificação necessária e a capacidade de realmente resolver as demandas que lhe são entregues.

A abordagem focada na qualidade e na relação custo-benefício coloca a empresa em uma posição privilegiada diante da concorrência. A confiança na reputação construída, na satisfação dos clientes e na habilidade de atender plenamente suas necessidades é um diferencial significativo. Ao investir constantemente na qualificação profissional de sua equipe, a empresa se mantém competitiva e preparada para enfrentar os desafios do mercado, conquistando cada vez mais seu espaço e reafirmando sua posição como referência no setor dos serviços advocatícios.

Segundo Schonberger (1992), acredita-se que o preço pago pela qualidade é amplamente justificado em diversos casos. A qualidade evita custos relacionados a retrabalho, sucata, necessidade de estoques de segurança, reclamações de garantia, perda de clientes, resultando em clientes fiéis e expansão da base de clientes. Pode-se comprovar isso na fala do entrevistado:

Em relação a concorrência a empresa não tem preocupações sendo que ela já tem uma consolidação, uma boa carteira de clientes e fidelizados ao escritório, além de que o serviço prestado é de excelência e a um preço condizente, assim trazendo um conjunto de fatores que viabiliza a cada dia o crescimento e reconhecimento. Ainda deixando claro que apesar da concorrência ser grande um serviço de qualidade a um preço justo sempre terá seu espaço será reconhecido e procurado, além de que a demanda por serviços advocatícios é enorme e cresce a cada dia sobrando no mercado espaço para atuação, pois existem muitos profissionais, contudo, poucos possuem a qualificação necessária e conseguem realmente resolver as demandas as quais lhe foram entregues. (Entrevistado 1)

Em suma, por meio desta análise dos resultados e da discussão dos objetivos específicos, foram identificadas estratégias e ações que podem ser adotadas para superar as dificuldades na contratação de profissionais qualificados, visando o crescimento, a satisfação do cliente e a otimização das atividades internas. Os resultados obtidos fornecem subsídios relevantes para a tomada de decisões embasadas, direcionadas ao sucesso e à prosperidade do escritório Abreu Advocacia.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a discussão e os resultados apresentados, este estudo proporcionou uma visão abrangente das questões relacionadas ao escritório Abreu Advocacia e suas dificuldades na contratação de profissionais qualificados. Ao explorar os objetivos específicos, foi possível obter insights valiosos que podem contribuir para o crescimento, a satisfação do cliente e a otimização das atividades internas da empresa.

A análise da expansão da capacidade de atuação do escritório Abreu Advocacia revelou que o aumento do quadro de advogados trará benefícios significativos, como a ampliação da capacidade de atendimento e a melhoria na eficiência dos serviços. No entanto, é crucial garantir a manutenção da qualidade mesmo diante do aumento da demanda.

Para isso, é essencial investir na qualificação profissional dos colaboradores, mantendo-os atualizados sobre as mudanças legais e jurídicas, além de adotar uma gestão eficiente do fluxo de trabalho. O uso estratégico da tecnologia também pode desempenhar um papel importante na otimização dos serviços, aumentando a eficiência e a qualidade.

Dentro desse contexto, é imprescindível citar que, apesar da concorrência, um serviço de qualidade sempre será reconhecido e procurado pelos clientes. A demanda por serviços advocatícios é alta e a empresa se destaca por sua eficiência e capacidade de resolver as demandas dos clientes. Investir na qualificação da equipe a mantém competitiva e fortalece sua reputação no mercado.

Em conclusão, a análise cuidadosa das estratégias e ações delineadas para ampliar a capacidade de atuação do escritório Abreu Advocacia revelou um planejamento sólido para melhorar a qualidade dos serviços prestados, diversificar a oferta, atrair novos clientes e fortalecer a presença no mercado. A importância da análise de resultados foi evidenciada, fornecendo subsídios cruciais para decisões embasadas e direcionadas ao crescimento e sucesso do escritório. A ampliação da equipe de advogados, a qualificação profissional contínua, a atuação social por meio da prática Pro Bono e a diversificação das especialidades são elementos-chave que impulsionarão o escritório para um futuro promissor. Ao investir em uma abordagem estratégica e ética, o escritório Abreu Advocacia está preparado para enfrentar os

desafios do mercado jurídico em constante evolução, mantendo sua posição de referência no setor e oferecendo serviços jurídicos de alta qualidade que atendam às necessidades da comunidade e contribuam para o bem-estar social.

Este estudo tem uma importância significativa tanto no meio acadêmico quanto profissional. Ao abordar as dificuldades enfrentadas pelo escritório Abreu Advocacia na contratação de profissionais qualificados, oferece informações valiosas e propõe soluções que podem beneficiar não apenas essa empresa, mas também outras do mesmo setor.

A importância deste trabalho está no fato de fornecer conhecimentos embasados em teorias e análises práticas. Os resultados da pesquisa e a discussão apresentada podem auxiliar gestores, profissionais e acadêmicos na formulação de estratégias para enfrentar desafios semelhantes.

Além disso, o estudo contribui para o avanço do conhecimento em gestão de recursos humanos, recrutamento e seleção de profissionais qualificados. Ao explorar a relação entre a contratação de talentos e o crescimento organizacional, destaca-se a importância de contar com uma equipe competente e alinhada aos objetivos da empresa.

A importância desse trabalho transcende o âmbito acadêmico, pois suas conclusões e recomendações podem ser aplicadas na prática, resultando em melhorias nas políticas de contratação e maior qualidade dos serviços prestados. Assim, contribui para a geração de conhecimento e busca de soluções efetivas para um desafio comum enfrentado por muitas organizações.

Durante a elaboração deste trabalho, uma das dificuldades encontradas foi a necessidade de conciliar o TCC com um número significativo de disciplinas e responsabilidades acadêmicas. A carga horária exigida, aliada às demandas de estudo e preparação para as avaliações, exigiu uma gestão eficiente do tempo e organização para garantir o progresso satisfatório do trabalho.

No entanto, essa dificuldade também permitiu desenvolver de uma melhor forma habilidades de gerenciamento do tempo, priorização e capacidade de lidar com múltiplas tarefas simultaneamente. A experiência adquirida ao equilibrar as demandas do TCC com outras disciplinas acadêmicas serviu como um aprendizado valioso, preparando para futuros desafios profissionais que possam envolver a necessidade de conciliar diferentes responsabilidades.

Por fim, essa pesquisa nos ajudou a entender melhor os desafios que o setor enfrenta. Com base nos resultados e discussões apresentados, algumas recomendações para futuras pesquisas na mesma temática ou em outros tipos de escritório podem ser feitas.

Uma primeira recomendação é que o escritório Abreu Advocacia leve em consideração este estudo e adote algumas medidas para superar suas dificuldades na contratação de profissionais qualificados e aprimorar suas atividades internas.

Outra recomendação seria a realização de pesquisas comparativas entre diferentes escritórios de advocacia. Essa abordagem permitiria uma análise mais abrangente das estratégias adotadas por escritórios bem-sucedidos na contratação de profissionais qualificados. Compreender as melhores práticas e identificar as diferenças entre essas organizações seria de grande valor para outros escritórios enfrentando desafios semelhantes.

Também é importante realizar pesquisas sobre a satisfação dos advogados nos escritórios de advocacia. Entender bem os fatores que influenciam positivamente ou negativamente a satisfação dos colaboradores, como por exemplo, a quantidade de trabalho, o salário, as oportunidades de crescimento e a qualidade de vida, pode nos dar informações valiosas para melhorar a administração de recursos humanos e promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

Sugere-se que sejam realizadas pesquisas para investigar mais profundamente a relação entre a estrutura da organização e a gestão da qualidade. Compreender como a estrutura organizacional impacta a implementação e o sucesso das práticas de gestão da qualidade pode fornecer informações relevantes para as empresas aprimorarem seus processos e alcançarem melhores resultados. Essas pesquisas podem examinar diferentes tipos de estruturas organizacionais e como elas influenciam a cultura de qualidade, a comunicação interna, a responsabilização e a tomada de decisões relacionadas à qualidade.

Além disso, o impacto da tecnologia e da automação nos escritórios de advocacia é um campo de pesquisa promissor. Investigar como a tecnologia pode otimizar processos, aumentar a eficiência e melhorar a qualidade do serviço prestado, através de soluções como softwares de gerenciamento de casos, pesquisa jurídica automatizada e inteligência artificial, pode oferecer insights valiosos para aprimorar a prática jurídica.

Por último, é crucial ressaltar a relevância da pesquisa sobre diversidade e inclusão nos escritórios de advocacia. Avaliar as políticas e práticas existentes, bem como os impactos desses aspectos na contratação, na cultura organizacional e na satisfação dos profissionais, pode ajudar a promover a igualdade de oportunidades e a representatividade no setor jurídico.

Por fim, com esforços conjuntos e o compromisso de todos os envolvidos, a empresa estará pronta para enfrentar os desafios do mercado jurídico e consolidar sua posição como referência no setor. Espera-se que este estudo sirva como ponto de partida para futuras investigações, contribuindo para a evolução da gestão de recursos humanos e da qualidade dos serviços prestados não só pela Abreu Advocacia, mas também por outras empresas do setor jurídico. O aprendizado adquirido ao longo desta pesquisa certamente será aplicado em desafios futuros, impulsionando o desenvolvimento profissional e acadêmico. A dedicação, o empenho e a paixão pelo tema fizeram desta jornada uma experiência enriquecedora e gratificante, tornando possível a produção de um trabalho que visa contribuir para o crescimento e sucesso das organizações. Com a certeza de que o conhecimento é um caminho contínuo, espera-se que este estudo inspire a busca constante pela excelência e pelo aprimoramento, enriquecendo o universo do Direito e agregando valor à sociedade como um todo.

REFERÊNCIA

- ACQUAVIVA, Marcus Cláudio. **Ética Jurídica**. São Paulo: Desafio Cultural.2002.
Disponível:<http://www.historiaehistoria.com.br/materia.cfm?tb=alunos&id= 25> Acesso em: 29, DEZ. 2022.
- ALBRECHT, Karl. **Serviços com qualidade: a vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1992.
- ARAÚJO, Tato. **Raridades no mercado**. VOCÊ S/A, São Paulo, edição 136, outubro 2009.
- BAPTISTA, A. A importância da advocacia Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 21 jan. 2019, 09:49.
Disponível em: <https://conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/16549/a-importancia-da-advocacia>. Acesso em: 29, DEZ. 2022.
- BONELLI, M. G. (2002). **Profissionalismo e política no mundo do direito: as relações dos advogados, desembargadores, procuradores de justiça e delegados de polícia com o estado**. São Carlos, SP: EduFSCar.
- CABRAL, Augusto Cezar de Aquino. **A análise do discurso como estratégia de pesquisa no campo da administração: um olhar inicial**. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 23., 1999, Foz do Iguaçu. Anais... Foz do Iguaçu: Anpad,1999.
- CAMERON, Nancy J. **Práticas colaborativas: aprofundando o diálogo**. Trad. São Paulo: Instituto Brasileiro de Práticas Colaborativas, 2019.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4 ed. São Paulo: Manole, 2014.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Editora: Elsevier, p. 09, 2008. Rio de Janeiro.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 3º ed. São Paulo, Elsevier. Editora Ltda, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos** – Ed. Compactada, 7ª Ed. – São Paulo: Atlas, 2002.
- CLEIN, Claudelir; TOLEDO, Milka Inês K. de; OLIVEIRA, Lindomar S. de. **Qualificação e Capacitação: investir no capital humano como forma de crescimento e vantagem competitiva**. 2013.
- CROSBY, P. **Qualidade é investimento**. São Paulo: José Olympio, 1984.
- DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2009.
- ELGENNENI, Sara Maria de Melo. **Recrutamento e seleção de pessoal: RH**. São Paulo: Pearson Prentice, 2009.
- FAGUNDES, L. (1995). **Instituto dos advogados brasileiros: 150 anos de história (1843- 1993)**. Rio de Janeiro: IAB/Destaque. Falcão, J. (1984). Os advogados: ensino jurídico e mercado de trabalho. Recife: Editora Massangana
- FEIGENBAUM, A. V. **Controle da qualidade total**. São Paulo: Makron, 1994.

- FRANÇA, Antonio. **Gestão de pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 5º ed., 2006.
- GARVIN, D. A. (1988). **Managing Quality**. New York: The Free Press.
- GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.
- GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique L. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1996.
- GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2012.
- KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- LACERDA, Sergio. **Capacitação profissional e o novo cenário das organizações** – São Paulo: 2010.
- LACOMBE, Francisco José M. **Recursos Humanos: Princípios e Tendências**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- LAS CASAS, Alexandre L. **Marketing: conceitos, exercícios, casos**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- LAS CASAS, Alexandre L. **Qualidade total em serviços**. São Paulo: Atlas, 1994.
- LAVILLE, Christian; DIONE, Jean. **A Construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Artmed, 1999.
- LEMOS, Jefferson. **Escritórios ou empresas? Advogados Mercados & Negócios**, São Paulo, ano III, n. 17, p. 12-16, 2008.
- LÔBO, Paulo. **Comentários ao Estatuto da Advocacia e da OAB**. 5ª ed. São Paulo. Saraiva, 2009.
- MALSCHITZKY, Nancy. **Empregabilidade x Empresabilidade. O ambiente empresarial deve estimular o desenvolvimento profissional**. Revista FAE Business, nº 2, junho/2002.
- MARTINS, R. A., & Costa, P. L., Neto (1998). **Indicadores de Desempenho para a Gestão pela Qualidade Total: Uma Proposta de Sistematização**. Gestão e Produção, 5(3), 298- 311.
- MIRANDA, Roberto Lira. **Qualidade total: rompendo as barreiras entre a teoria e a prática**. 2 ed. São Paulo: Makron Books, 1994.
- OLIVEIRA, José. **Dicionário jurídico**. Terminologia Jurídica e latim Forense: Edjur. 2002.
- OROFINO, A. C. **Processos com resultados: a busca da melhoria continuada**. Rio de Janeiro: LTC, 2009.
- PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.
- PERFIL dos advogados. **Análise Advogados – os mais admirados do direito**, São Paulo, 2006.
- RAMPAZZO, Lino. **Metodologia Científica: para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação**. São Paulo: Edições Loyola, 2002.
- RIBEIRO, Lair. **Saber Viver Profissionalmente** – Belo Horizonte: Leitura, 2003.
- RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SCHONBERGUER, R. J. **Construindo uma carteira de clientes: unindo as funções organizacionais para criar a empresa de classe universal**. São Paulo: Pioneira, 1992.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**- 16 ed.- São Paulo; Atlas, 2016.

VERGUEIRO, W. **Qualidade de serviços**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

VIDIGAL, Cláudia B. R.; VIDIGAL, Vinícius G.; **Investimento na qualificação profissional: uma abordagem econômica sobre sua importância**. 2012.

WARAT, Luís Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 279.

WERTHER, B. W; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos: a qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

WESTWOOD, John. **O plano de marketing :Guia prático**. 2.ed. São Paulo: Pearson, 2004.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

APÊNDICES

Questionário

1. Qual é a sua formação acadêmica?
2. Há quanto tempo trabalha em escritórios de advocacia?
3. Em relação ao escritório Abreu Advocacia, quais são as áreas que a empresa atua? e como eles se relacionam com a estratégia de negócios da empresa?
4. Existem demandas que estão em carência no escritório?
5. Na sua opinião, quais são as principais competências e habilidades necessárias para exercer a advocacia em um escritório de advocacia?
6. Quais são as principais dificuldades que você observa em relação à qualificação profissional dos colaboradores em escritórios de advocacia?
7. Qual é a importância da atualização constante das habilidades e competências dos colaboradores em escritórios de advocacia?
8. Quais as áreas específicas de atuação da advocacia que poderiam ser mais bem atendidas com a expansão do quadro funcional de advogados da empresa?
9. De que forma a diversificação do conhecimento e especialidades dos advogados poderia trazer benefícios para a empresa no atendimento aos clientes?
10. Quais são as expectativas em relação ao aumento da capacidade de atendimento de processos jurídicos com a expansão do quadro de advogados da empresa?
11. Em termos de planejamento estratégico, como a empresa pretende utilizar a expansão do quadro de advogados para alcançar novos objetivos e metas de negócio?

12. Como a empresa avalia a qualidade dos serviços advocatícios atualmente prestados aos clientes?
13. Qual os critérios utilizados pelo escritório na escolha de seus colaboradores?
14. A empresa já realizou algum tipo de pesquisa ou levantamento interno para avaliar a necessidade de uma melhor qualificação nos serviços advocatícios prestados?
15. Qual a importância que a empresa atribui à qualificação da equipe de advogados para o sucesso do negócio e a satisfação dos clientes?
16. Como o escritório seleciona as organizações e indivíduos beneficiados por seus serviços Pro Bono?
17. A empresa já realizou alguma pesquisa ou levantamento para identificar novas oportunidades de mercado para a ampliação dos serviços prestados?
18. Quais são os principais canais de captação de clientes utilizados atualmente pela empresa?
19. Quais são as principais características dos clientes potenciais que a empresa deseja alcançar?
20. Como a empresa se posiciona em relação à concorrência no mercado em que atua?