

A-10 SEGUNDA-FEIRA, 20 DE FEVEREIRO DE 2006

GAZETA MERCANTIL

Tribunais e escritórios aderem ao ISO 9000

WALLACE NUNES
SÃO PAULO

Excelência em qualidade a toda prova. Este é o novo conceito perseguido pelos escritórios de advocacia e tribunais de Justiça que partem em busca do certificado ISO 9000. Nessa linha, estão o Supremo Tribunal Federal, o Superior Tribunal de Justiça e o Tribunal de Justiça do Rio, que obtiveram o ISO em gestão de qualidade, além de alguns escritórios. Entre as bancas que conquistaram o certificado está a Barretto Ferreira, Kujawski, Brancher e Gonçalves (BKBG). "Muitos clientes que contratam nossos serviços estão em busca da gestão de qualidade e excelência nos serviços", conta o sócio do escritório, Ricardo Barretto.

A atitude dos tribunais em se adequar aos padrões das normas internacionais se faz por conta da redução da burocracia e agilização dos processos. "Não chega a ser um fenômeno, mas percebe-se que muitas empresas e diversos setores querem atestar ao seu cliente que possuem qualidade nos serviços", diz o professor José Joaquim do Amaral Ferreira, diretor da Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV), entidade sem fins lucrativos criada e mantida pelos professores do Departamento de Engenharia de Produção da Poli-USP. "O terceiro setor e a área ligada à Justiça são a bola da vez", acentua.

Continua na página A-10



Amaral Ferreira

MERCADO

Tribunais e escritórios aderem ao...

Pelo menos nove escritórios e três tribunais conquistaram o certificado

WALLACE NUNES
SÃO PAULO

Continuação da página A-1

Além dos tribunais que já conseguiram o ISO 9000, em São Paulo, o Tribunal Regional Federal (TRF-SP) dá os primeiros passos em busca do certificado de qualidade. "Que fique bem claro não concedemos um certificado a um tribunal porque um juiz está trabalhando horas a fio para agilizar o sistema. Não podemos fazer isso. O que estamos certificando é a gestão de qualidade padronizada do determinado tribunal", diz o professor Amaral Ferreira.

Como o grau de dificuldade para obter a certificação é muito

grande, muitos escritórios sequer conseguem iniciar o processo ou mesmo desistem no meio do caminho. Entre os que alcançaram essa gestão de qualidade estão nove escritórios, Juvenil Alves e Advogados Associados, de Belo Horizonte; Marsaioli e Marsaioli Advogados Associados, de Santos (SP); Martins e Polidoro Advogados Associados, de Porto Alegre; Martins e Salvia Advogados, de São Paulo; Samir Jereissati Advogados, de Fortaleza; Teixeira Fortes, Advogados Associados, Maran, Gehlen Advogados Associados, de Curitiba; Maran & Advogados, em Cascavel; Barretto Ferreira, Kujawski, Brancher e Gonçalves (BKBG) de São Paulo conquistaram o certificado de qualidade ISO 9001/2000.

O QUE DIZEM OS ADVOGADOS

"É uma medida que vai beneficiar a todos no País. Não é uma questão de ser pioneiro, mas porque muitas clientes que contratam nossos serviços es-

tão em busca da gestão de qualidade e excelência nos serviços", conta o advogado sócio da BKBG, Ricardo Barretto.

Segundo ele, o escritório cresceu substancialmente e ampliou o quadro de colaboradores depois de ter feito um detalhado manual de gestão. "O guia define da organização da biblioteca ao atendimento. É um manual prático de como manter a equipe treinada e pronta para dar todo tipo de solução ao cliente. Os investimentos na qualidade incluem até a área de infra-estrutura e ambiente de trabalho", diz o advogado Barretto.

Busca da satisfação do cliente, melhoria dos controles internos e conscientização da qualidade são os argumentos que levaram o escritório Martins e Salvia a ir em busca do certificado de qualidade ISO 9000-2001. "Foi um processo demorado mas que resultou em grandes benefícios para o escritório", conta a direção do escritório.

O processo de instalação do sistema de gestão de qualidade começou em 2002. Ele foi responsável por certificar a área jurídica o que, segundo o diretor, beneficiou "de forma direta os clientes da empresa". "O resultado é que o certificado foi excelente" conta o advogado.

HISTÓRICO

ISO é a sigla da Organização Internacional de Normalização (International Organization for Standardization), com sede em Genebra (Suíça) e que cuida da normalização (ou normatização) em nível mundial. Ter um certificado ISO 9000 significa que uma empresa tem um sistema gerencial voltado para a qualidade e que atende aos requisitos de uma norma.

A ISO cria normas nos mais diferentes segmentos e em todas as áreas, variando de acordo com os produtos, matérias-primas (existem normas, por exemplo, para classificação de hotéis, café, usinas nucleares, etc).

LEGISLAÇÃO