

Melhoria de Processos em um Escritório de Advocacia: Uma Aplicação da Abordagem Lean Office

Bárbara Bruna Calais Souza- barbara.b07@aluno.ifsc.edu.br
Lúcio Galvão Mendes- lucio.galvao@ifsc.edu.br

INTRODUÇÃO

O setor de serviços ocupa uma posição central na economia global, sendo responsável por uma parcela significativa da geração de empregos e do Produto Interno Bruto (PIB) em diversos países, de acordo com dados do Banco Mundial (2022), os serviços representam, em média, cerca de 62% do PIB mundial. De acordo com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), a natureza dos serviços torna o contato com o cliente um fator decisivo para o sucesso do negócio, visto que é por meio desse contato que se constrói a percepção de valor.

No setor de serviços, a qualidade no atendimento é percebida como um diferencial competitivo, capaz de atrair, satisfazer e manter o público-alvo, aumentando assim, a produtividade (Lima, 2012).

METODOLOGIA

De acordo com Gil (2010), essa pesquisa pode ser classificada como aplicada, pois tem como objetivo trazer conhecimentos para uma futura aplicação prática, voltada para a melhoria do processo de atendimento em um escritório de advocacia previdenciário.

Possui como abordagem uma pesquisa qualitativa, pois busca compreender os fatos com profundidade, considerando aspectos subjetivos do serviço prestado no escritório (Minayo, 2014). Além disso, também é exploratória, tendo como objetivo mapear o fluxo de atendimentos no escritório para identificar os pontos críticos e as possíveis falhas existentes no processo, determinando a criticidade das falhas encontradas, e identificando possíveis pontos de melhoria.

Como estratégia metodológica, adota-se o estudo de caso, pois permite uma investigação aprofundada de um fato em seu contexto real, o serviço de atendimento prestado em um escritório de advocacia. Segundo Yin (2015).

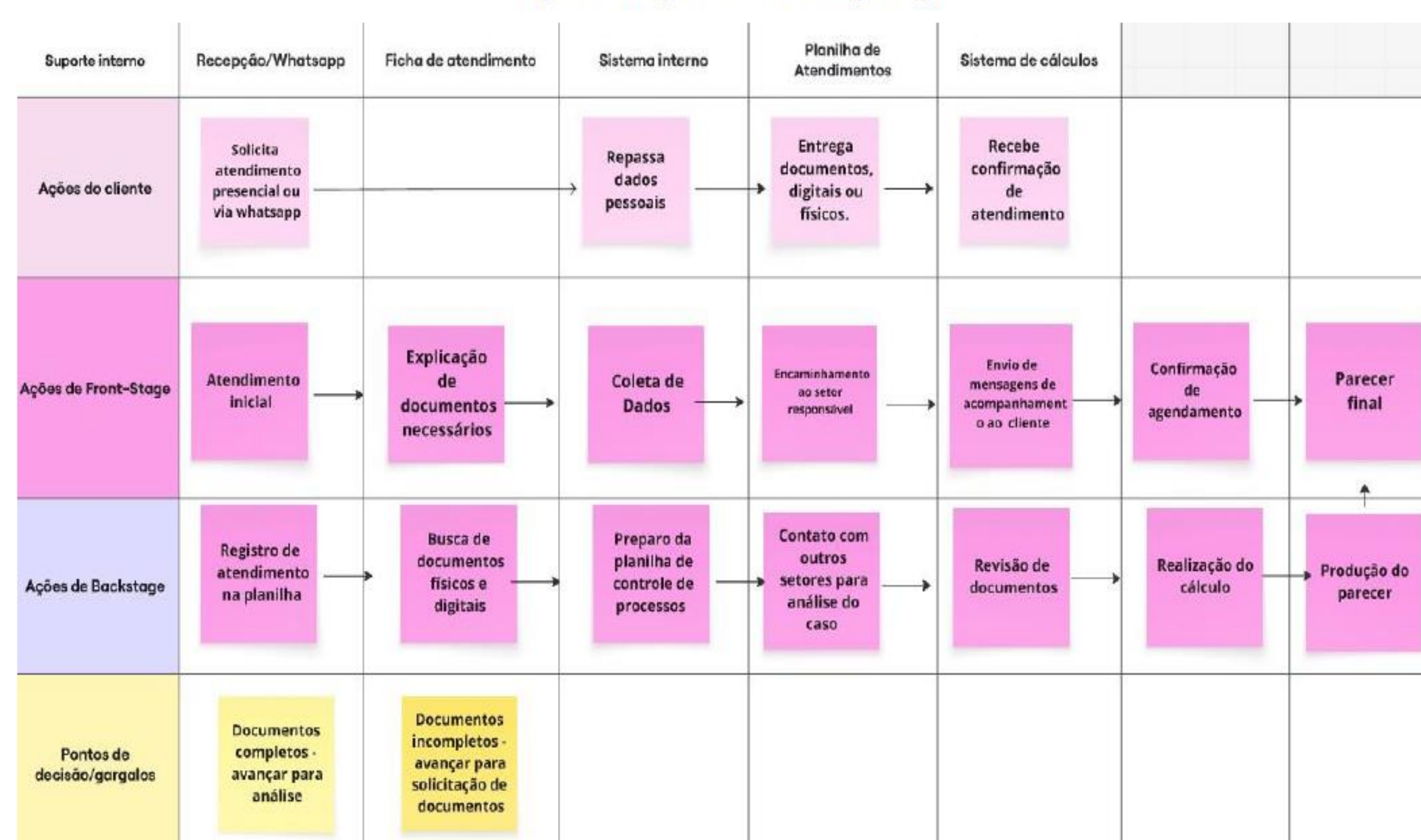
As ferramentas escolhidas, o Lean Office e o Service Blueprinting serão utilizadas para mapear, analisar e coletar os dados necessários para análise e aplicação, a partir do Lean Office será desenvolvido um Mapa de Fluxo de Valor (MFV) para identificar falhas e retrabalhos durante o processo de atendimento, esse mapa será complementado com o Service Blueprinting.

RESULTADOS

A aplicação dos princípios do Lean Office evidenciou a importância da padronização dos atendimentos e seu impacto direto nos resultados organizacionais. A partir dessa abordagem, tornou-se possível compreender o atendimento como um fluxo passível de análise e melhoria contínua, identificando

desperdícios e oportunidades de otimização nas rotinas administrativas. O Service Blueprinting, utilizado como ferramenta complementar, proporcionou uma visão clara e estruturada do processo de atendimento, permitindo representar visualmente as etapas, os pontos de contato e as falhas existentes. Essa representação contribuiu para identificar de forma mais precisa os gargalos e oportunidades de aprimoramento no serviço prestado pelo escritório. A utilização do Blueprinting no processo de atendimento pode ser observada na Figura 1, apresentada a seguir.

Figura 1 – Diagrama Service Blueprinting



Fonte: Autores.

REFERÊNCIAS

- BANCO MUNDIAL: **Serviços, valor adicionado (% do PIB)**. [S. l.], 2023. Disponível em: <https://data.worldbank.org/indicator/NV.SRV.TOTL.ZS?end=2023&start=1960&view=chart>. Acesso em: 22 abr. 2025.
- CAMPOS, Vicente falconi. **Qualidade Total: Padronização de Empresas**. 2. ed. Brasil: INDG, 2014. 171 p. v. 2. ISBN 978-8598254678.
- CUNHA, Marisa Golin. **Prever para acertar e padronizar para poupar**. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/29781/prever-para-acertar-e-padronizar-para-poupar>. Acesso em: 10 abr. 2025
- FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology**. New York: McGraw-Hill, 2014.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010
- LIMA, A. **Como conquistar, fidelizar e recuperar clientes: gestão de relacionamento**. São Paulo: Atlas, 2012.
- MINAYO, Maria Cecília DE Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.
- VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.
- YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.