

ARQUIVOS JURÍDICOS

O Arquivo jurídico tem como objetivos principais:

- **Gerenciar a documentação produzida pelo escritório ou departamento jurídico e dar subsídio informacional quando houver necessidade de representação documentada**
- **Facilitar as atividades e promover o alinhamento dos processos operacionais das áreas atendidas**
- **Viabilizar a tomada de decisão de maneira ágil e segura através da recuperação imediata da informação ou do documento**

COMO TRANSFORMAR A INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA EM UM NEGÓCIO LUCRATIVO

- **Ter ciência da missão da empresa**
- **Conhecer bem os objetivos do negócio**
- **Conhecer os processos operacionais das equipes jurídicas**
- **Acompanhar as metas perseguidas por cada equipe para definir e alinhar as metas do Arquivo**
- **Desenvolver integração e alianças estratégicas com o cliente**
- **Possuir equipe interna qualificada**

MARKETING INTERNO

- **Esclarecer os colaboradores sobre a importância de seu trabalho**
- **Desenvolver nos colaboradores o senso de cooperação entre os pares para ter uma equipe integrada e pró-ativa**
- **Sensibilizar os colaboradores do Arquivo sobre as necessidades informacionais da escritório ou departamento Jurídico**
- **Implementar mecanismos que facilitem o fluxo de informações e atividades da unidade**
- **Disseminar e compartilhar o plano de ação com a equipe**

ADMINISTRAÇÃO DO ARQUIVO JURÍDICO

No ambiente empresarial o investimento na estruturação de unidades de informação (Arquivo ou Biblioteca) é alto, embora a arquivística exerça atividade de suporte, faz parte do negócios da banca jurídica e deve apresentar resultados como os demais departamentos

ADMINISTRAÇÃO DO ARQUIVO JURÍDICO

- **Plano de Ação** - estabelecer metas mensuráveis
- **Definir cronograma** para implementação do plano
- **Monitorar a execução** das atividades
- **Divulgar os resultados** dos trabalhos realizados entre os colaboradores interno e gerências atendidas
- **Utilizar relatórios** como instrumento de marketing

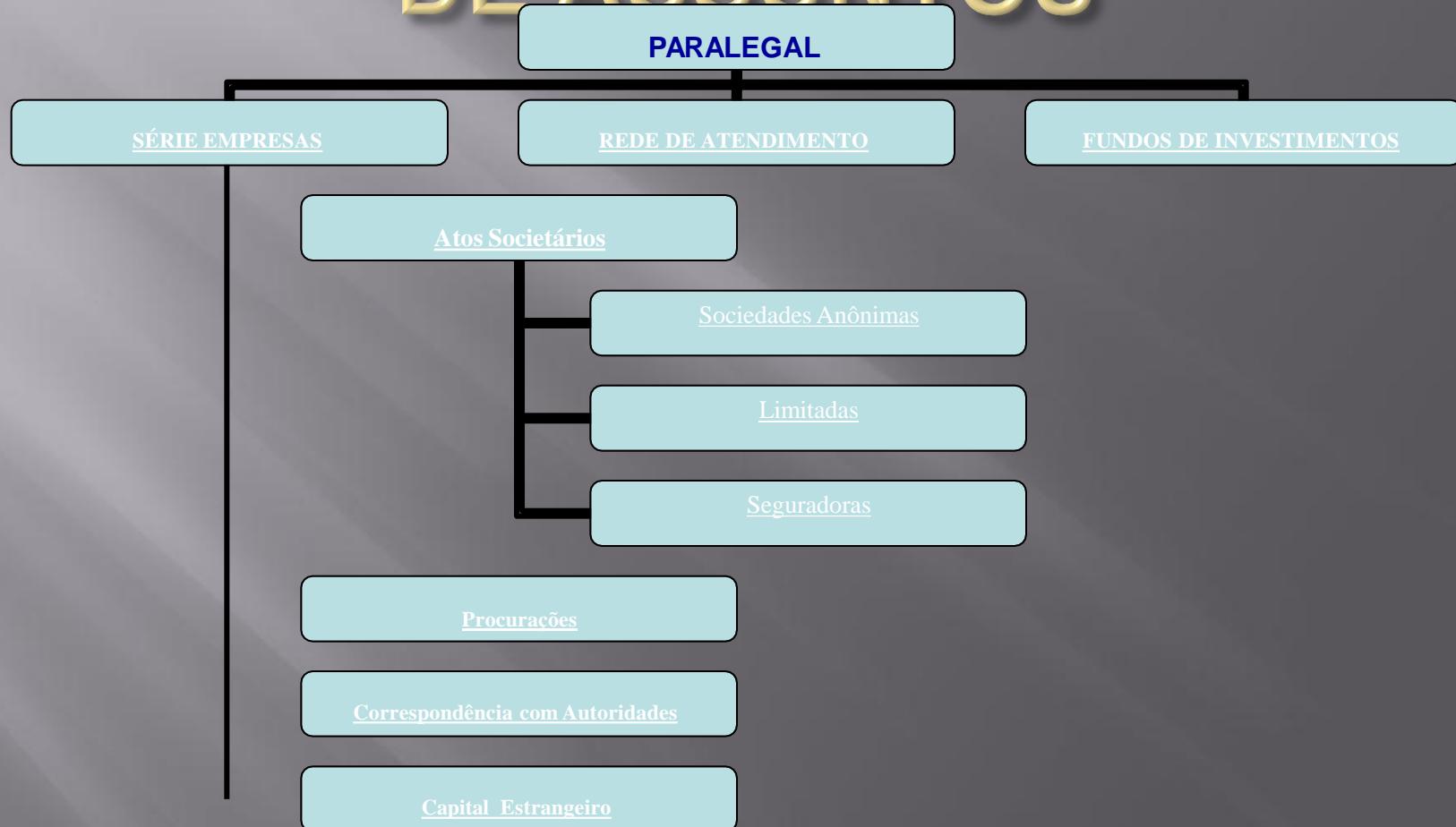
COMPETÊNCIAS DO ARQUIVOS JURÍDICOS

- Determinar rotinas internas
- Definir o Plano de Classificação de Assuntos
- Estabelecer metodologia de arquivamento conforme a espécie / tipologia documental
- Definir e aplicar tabela de temporalidade documental
- Proceder a gestão documental
- Dar suporte e apoio no atendimento a fiscalizações e auditorias
- Observar a normalização aplicada (SOX, outras)
- Elaborar plano para contingências e sinistros

PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE ASSUNTOS

A estruturação do Plano de Classificação de Assunto é uma atividade de ordem tanto intelectual quanto física e deve refletir a estrutura dos departamentos e dos processos.

PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE ASSUNTOS



MAPEAMENTO DE PROCESSOS

O Arquivo procede a guarda do “know-how” produzido no escritório e quando bem organizado pode auxiliar na identificação de falhas, no alinhamento dos processos e contribuir para a agilidade do fechamento das operações

MAPEAMENTO DE PROCESSOS

- Levantamento de dados e identificação das necessidades de informações
- Coleta de informações – identificar o que pode impactar no negócio
- Análise dos dados coletados
- Estruturação de modelagem para organização das séries documentais
- Implantação e monitoramento

MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Benefícios do mapeamento de processos e necessidades:

- Entender as atribuições e objetivos
- Conhecer a estrutura da entidade
- Oportunidade de conhecer as reais **dificuldades do cliente** e desenvolver facilitadores
- Estabelecer parcerias com o cliente, transformando-o em aliado estratégico
- Obter junto ao cliente maior aceitação e compreensão da metodologia de organização utilizada no Arquivo

FOCO NO CLIENTE

O atual ambiente organizacional exige uma administração mais eficiente e criativa do Arquivo, capaz de antecipar às necessidades do advogado, em vez de simplesmente reagir a elas.

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Problemas mais freqüentes:

- Demora na localização dos documentos
- Extravio da documentação entregue
- Falta de padronização e procedimentos
- Falta de metodologia de arquivamento
- Incompreensão do colaborador do Arquivo sobre a necessidade (urgência) do advogado
- Inexistência de parceria

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

“A única maneira de lidar com reclamações é estar preparado para elas, desenvolvendo não apenas políticas internas, mas principalmente uma cultura voltada para o cliente”

Eduardo Spiller et al

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

- **O advogado é a pessoa mais importante no negócio jurídico é em torno dele que tudo acontece**
- **Atender um cliente é uma honra, jamais um favor**
- **Os advogados trazem suas necessidades , o trabalho do Arquivo é satisfazê-las**
- **O advogado merece o tratamento mais atencioso que o Arquivo possa oferecer**
- **O advogado não depende do Arquivo; é o Arquivo que depende dele**

MARKETING DOS SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

□A falta de registro sistemático de dados sobre o desempenho da unidade são um dos fatores que interferem na qualidade da avaliação dos serviços prestados , é de vital importância utilizar relatórios como instrumento de planejamento, avaliação e controle das deficiências e metas almejadas.

MARKETING DO ARQUIVO

- Desenvolver na equipe postura pró-ativa
- Controlar a documentação recebida e em circulação
- Esclarecer o cliente sobre a metodologia utilizada
- Falar a linguagem do cliente
- Fazer avaliações periódica sobre a percepção da qualidade dos serviços
- Controlar permanentemente a qualidade dos serviços prestados
- Ouvir o cliente

MARKETING DO ARQUIVO CONCLUSÃO

S

- É preciso investir permanentemente na satisfação do advogado e fazer disso a principal meta do Arquivo e a melhor estratégia é ouvi-lo de forma ativa
- Sempre é possível saber mais e neste caso o marketing de relacionamento é uma ferramenta extremamente eficaz, porque valoriza a postura do ganha-ganha, onde ambos os lados saem lucrando e gera a fidelidade e o relacionamento a longo prazo