

# Os Desafios da Gestão de TI nas Sociedades de Advogados

Ricardo Negrão

# Produtividade, Segurança e Mobilidade

Nuno de Brito Lopes

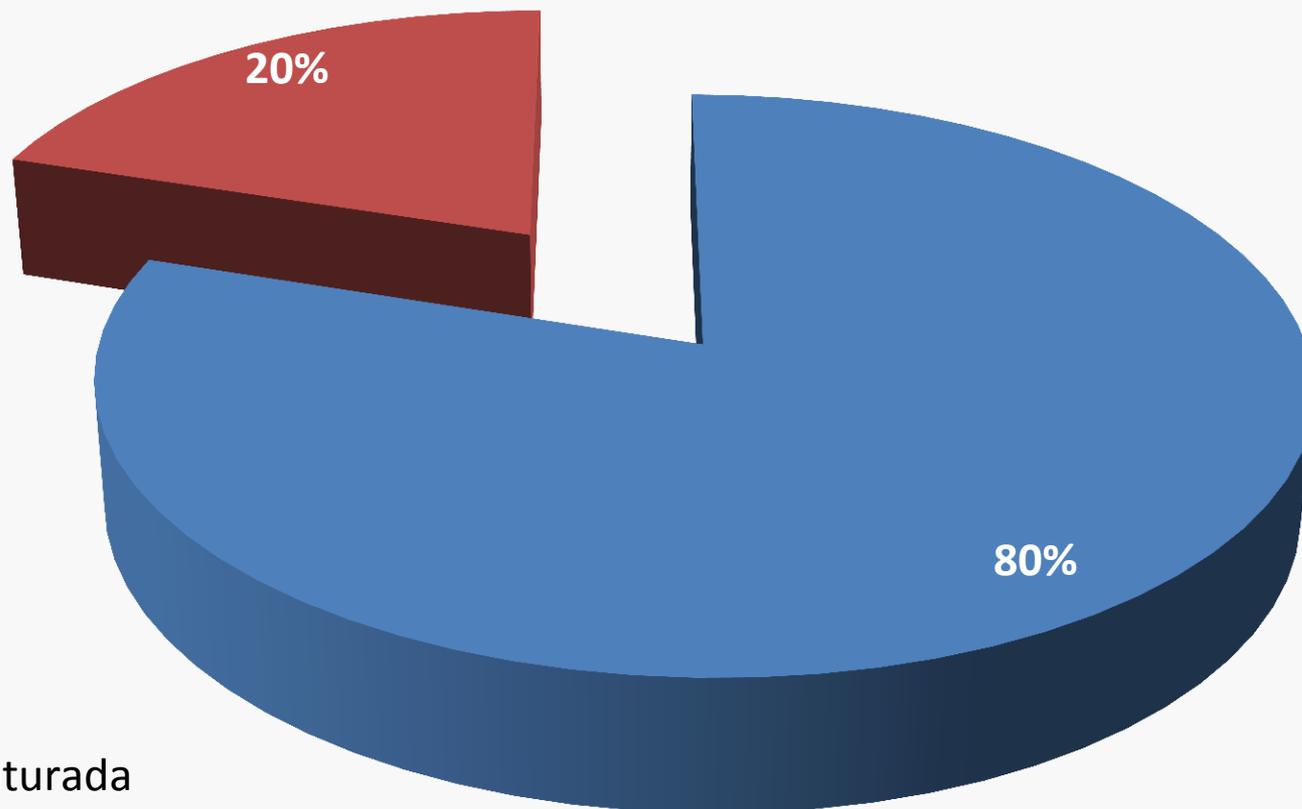
# Informação

- A informação é a essência da profissão do advogado.
  - Repositórios de informação;
    - Email;
    - Gestão documental;
    - Gestão do conhecimento;
    - Processos;
    - Assuntos;
    - Clientes;
    - Base de dados;

# Informação

- O sigilo profissional é a essência da profissão do advogado.
  - Art. 87º EOA
  - 1 - O advogado é obrigado a guardar segredo profissional no que respeita a todos os factos cujo conhecimento lhe advenha do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços, designadamente: (...)
  - 3 - O segredo profissional abrange ainda documentos ou outras coisas que se relacionem, directa ou indirectamente, com os factos sujeitos a sigilo.(...)
  - 7 - O dever de guardar sigilo quanto aos factos descritos no n.º 1 é extensivo a todas as pessoas que colaborem com o advogado no exercício da sua actividade profissional, com a cominação prevista no n.º 5.

# Informação



■ Não estruturada

■ Estruturada

# Informação

- **Perdi o documento!**
- Alguém tem uma minuta de ....?
- Lembras-te daquele contrato/requerimento/processo/telefonema que...?
- Eu acho que já fiz uma coisa dessas mas não me lembro quando....

# Informação

We don't live in a knowledge economy. Time and attention are scarce resources



How can this gap be closed?

Taxonomy is an efficient way of managing information

Gartner

# Informação

- **Taxonomia?**
- **Focus / Selectividade**
- **Especialização**
- **Simplificação / Sistematização**
- **Snowballing phobia**

# Segurança da informação

- Segurança Física
- Segurança Digital
- Segurança do Cliente
- ISO 27001

# Segurança da informação

- **Artigo 70.º**  
**Imposição de selos, arrolamentos e buscas em escritórios de advogados**  
1 - A imposição de selos, o arrolamento, as buscas e diligências equivalentes no escritório de advogados ou em qualquer outro local onde faça arquivo, assim como a interceptação e a gravação de conversações ou comunicações, através de telefone ou endereço electrónico, utilizados pelo advogado no exercício da profissão, constantes do registo da Ordem dos Advogados, só podem ser decretados e presididos pelo juiz competente.
- **Artigo 71.º**  
**Apreensão de documentos**  
1 - Não pode ser apreendida a correspondência, seja qual for o suporte utilizado, que respeite ao exercício da profissão.

# Pessoas e a Tecnologia

- **Pessoas**
  - Primeiro problema de segurança;
- **Tecnologia**
  - Segundo problema de segurança;
- **Flexibilidade**
  - Terceiro problema de segurança

# Pessoas e a Tecnologia

- **Pessoas**
  - Primeiro problema de segurança;
- **Tecnologia**
  - Segundo problema de segurança;
- **Procedimentos**
  - Terceiro problema de segurança
- **Flexibilidade**
  - Quarto problema de segurança

# Pessoas e a Tecnologia

O trabalho, levado a cabo pelo especialista em segurança Mark Burnett, permitiu identificar um Top 25 das palavras passe mais utilizadas pelos membros da rede social profissional. Não será difícil adivinhar as que constam dos lugares cimeiros...

1. password	9. baseball	17. shadow
2. 123456	10. football	18. master
3. 12345678	11. Letmein	19. jennifer
4. 1234	12. monkey	20. 111111
5. qwerty	13. 696969	21. 2000
6. 12345	14. abc123	22. jordan
7. dragon	15. mustang	23. superman
8. pussy	16. michael	24. harley
		25. 1234567

E possivelmente poderemos acrescentar – Benfica, Sporting, Porto, Amália, Eusébio, Maria, António, bomdia...

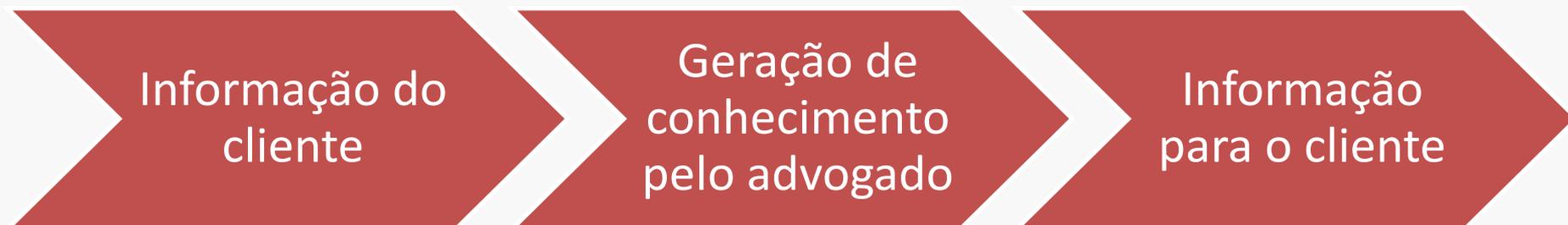
# O Advogado

- É um Knowledge Worker
- Exige Segurança
- Quer que a tecnologia seja flexível com as rotinas
- Potencial utilizador de gadgets

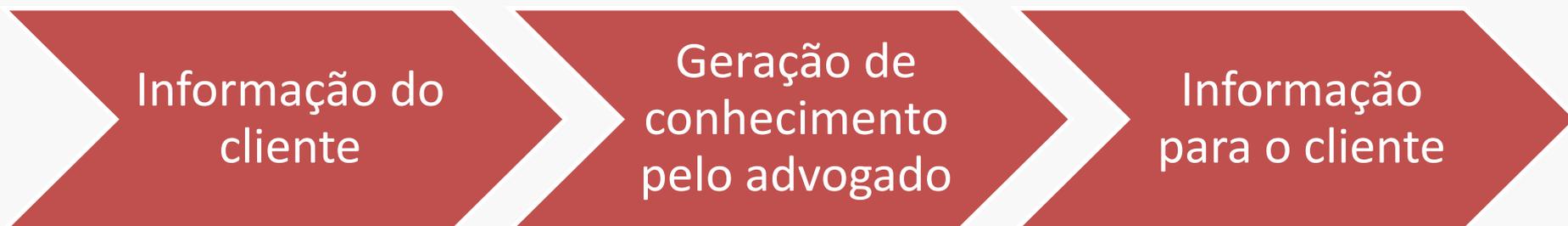
# O Advogado

- É um Agente da Justiça + Hourly Based Services Provider + Intellectual Capital Worker;
- Tem uma relação Amor-Ódio com Segurança
- Quer que a tecnologia não chateie e não me deixe mal
- Adora Gadgets! Ou carros!

# Cadeia de valor do Advogado



# Cadeia de valor do Advogado



# Gestão da mudança

- Resistência à mudança;
- Gestão do Risco;
- Rotinas;
- Gestão do tempo;
- Gestão de expectativas;

# Gestão da mudança

- É mesmo preciso mudar? Já se esgotou a capacidade do que temos hoje?
- Já alguém pensou no que isso implica?
- Qual é o custo de ter toda a gente a trabalhar mais devagar até se habituarem?
- Sponsors e o mau exemplo “de cima”
- Grupos de utilizadores “the good, the bad and the ugly”
- Promoção step by step – find the key persons;

# A tecnologia e o mundo real dos advogados

- A tecnologia não está desenhada para a cadeia de valor dos advogados;
- As empresas que promovem a tecnologia não conhecem o negócio dos advogados;
- A resistência à mudança versus o desejo por gadgets.

# A tecnologia e o mundo real dos advogados

- A tecnologia não tirou o curso de Direito e não vai aos tribunais.
- A tecnologia não está desenhada para a(s) cadeia(s) de valor dos advogados – Contencioso, Assessoria, Operações, Mistos;
- As empresas que promovem a tecnologia conhecem o negócio dos advogados Portugueses?;

# Impressão

- Riscos de segurança
- Mobilidade
- Flexibilidade

# Impressão

- Fora do escritório só em ambiente controlado
- Quem tem um paper shredder no escritório levante o dedo? Quem o usa levante dois dedos?
- Eu até imprimia menos, mas depois ainda perco o documento, ao menos assim...

# Boas Práticas de Segurança

1. Comunicação;
2. Comunicação;
3. Comunicação;
4. Definição de uma política de segurança;
5. Análise de risco;
6. Mecanismos de segurança;
7. Auditoria;
8. Comunicação.

# Boas Práticas de Segurança

1. Regras claras e simples;
2. Segue as regras, são claras e simples.
3. Já te disse para seguires as regras;
4. Se não seguires as regras, ficas sem acesso;
5. CSO – Chief Security Officer / Chief *Sigilo* Officer
6. Sigilo, Buscas...;
7. E no futuro...?;

# Mobilidade

- Equilíbrio entre a Segurança e Flexibilidade;
- BYOD;
- Gestão dos devices;
- Acesso remoto;
- Alargar do espaço geográfico;
- Teletrabalho.

# Mobilidade

- An office away from the office – not;
- Não ser portador de informação;
- A chata da password que dispara ao fim de 3 minutos;
- Diz-me onde trabalhas, dir-te-ei como se o fazes em segurança;
- Teletrabalho.

# Produtividade

- Gestão do conhecimento
- Pesquisas
- Reputação
- Suporte à decisão

# Produtividade

- **Gerir expectativas**
  - Principal Função de um Advogado
- **Reliability**
  - Principal característica de um Advogado
- **Ne bis in idem**
  - Não inventar a pólvora se alguém já o fez
- Tecnologia serve de suporte a processos humanos
- Tecnologia permite uma gestão de prioridades
- Tecnologia permite gerir trabalho

# Colaboração

- Plataformas colaborativas
  - Capacidade de partilhar informação
  - Capacidade de gerir melhor as expectativas dos clientes
- Virtual rooms
- Extranets
- Videoconferência

# Colaboração

- Plataformas colaborativas
  - Sigilo profissional
  - Cara a Cara offline é indispensável
  - Aprende-se trabalhando; Trabalha-se aprendendo;

# Redes Sociais

- Riscos
- Vantagens

# Redes Sociais

- **Riscos**
  - Escolher a rede certa;
  - Escolher o perfil certo;
  - No fashion statements;
- **Vantagens**
  - Ver e ser visto;
  - Ler e ser lido;
  - Há mais sob as estrelas...

# A Cloud



# A Cloud

- **Artigo 70.º**  
**Imposição de selos, arrolamentos e buscas em escritórios de advogados**  
1 - A imposição de selos, o arrolamento, as buscas e diligências equivalentes no escritório de advogados ou em qualquer outro local onde faça arquivo, assim como a interceptação e a gravação de conversações ou comunicações, através de telefone ou endereço electrónico, utilizados pelo advogado no exercício da profissão, constantes do registo da Ordem dos Advogados, só podem ser decretados e presididos pelo juiz competente.
- **Artigo 71.º**  
**Apreensão de documentos**  
1 - Não pode ser apreendida a correspondência, seja qual for o suporte utilizado, que respeite ao exercício da profissão.

# Suporte ao utilizador

- Formação
- Suporte telefónico
- Assistência remota
- Níveis de serviço

# Suporte ao utilizador

- Formação
- Suporte telefónico
- Assistência remota
- Níveis de serviço
- NÃO existe outsourcing TOTAL!

# A visão do Gestor de TI

- Já não há advogados sem tecnologia;
- Desafios
  - Necessidade de COMUNICAR bem as vantagens da tecnologia;
  - OUVIR bem as preocupações dos advogados
  - Prevenir e antecipar os riscos;
  - Criar uma política de segurança;
  - Partilhar estratégias e experiências com os pares.
- O uso da tecnologia pode ser a forma de diferenciação no mercado cada vez mais competitivo.

# A visão do Advogado

- Profissão Milenar vs. Actividade muito recente;
- Responsabilidade vs. Maturidade da actividade;
- A informática é de modas, o Direito não se “faz a quente”;
- Eu tento perceber informatiquês, porque é que não tentam perceber os meus (por)quês?
- O Sigilo profissional é inamovível;
- A história do Gato que ensinou a Gaivota a voar;

# Questões



**Ricardo Negrão**

[ricardo.negrao@netvisao.pt](mailto:ricardo.negrao@netvisao.pt)

**Nuno Brito Lopes**

[nbl@cps.com.pt](mailto:nbl@cps.com.pt)