

SERA ADVOGADOS

O Sera Advogados é um escritório de Advocacia especializado em Direito Ambiental. As atividades se iniciaram em 2006, em caráter embrionário, tendo passado por alterações societárias até chegar ao formato atual, contudo mantendo, desde as origens, o foco em Direito Ambiental e o propósito de priorizar a qualidade nos serviços oferecidos.

A sócia, Dr.^a Naoka Sera Furuiti, explica que o escritório é mais procurado por empresas do primeiro e do segundo setores da economia. “Consequentemente, elas compõem o maior volume da carteira de clientes”, pontua. Não obstante, o Sera Advogados possui um bom histórico de atendimento de organizações do terceiro setor voltadas para as questões envolvendo o meio ambiente, sustentabilidade e responsabilidade socioambiental.

No começo das atividades, o escritório teve de ultrapassar desafios, visto que na época a atuação em Direito Ambiental parecia restrita ao nicho dos escritórios full service de grande porte e a um número extremamente seleto de escritórios boutique. A Dr.^a Naoka se recorda de que estes possuíam clientes ativos e contavam com o fluxo contínuo de captação interna - clientes e casos indicados de um departamento para outros.

Por sua vez, graças à experiência adquirida por sua sócia-fundadora nesses dois estilos de prática da Advocacia, o Sera Advogados mesclou as características de um escritório corporativo — e, assim, de mentalidade empresarial — com as de um escritório de estrutura mais enxuta, que permite um atendimento mais próximo, personalizado e atencioso.



“Essa linha de atuação diferenciada permitiu, e continua permitindo, não somente captar clientes, como também mantê-los e, principalmente, propiciar a indicação contínua, que assegura a estabilidade de uma carteira sólida de clientes”, destaca.

O escritório tem, como um de seus mais importantes princípios institucionais, a priorização da qualidade dos serviços. Para tanto, sempre busca entender as necessidades e as características do cliente para, deste modo, oferecer serviços que efetivamente o atendam e consigam superar suas expectativas.

Ao considerar cuidadosamente as alternativas existentes, os custos e os riscos envolvidos, Sera Advogados orienta e depois acompanha o cliente no encaminhamento dos trabalhos. Embora o escritório busque manter um sistema de qualidade que permita fazer bem sempre, de forma a prevenir quaisquer problemas, está sempre aberto a feedbacks, fundamentais para a melhoria contínua na qualidade dos serviços.

“Esses cuidados foram essenciais para a diferenciação de Sera Advogados no competitivo mercado da Advocacia e, inclusive, são estendidos aos diversos trabalhos em parceria realizados junto com outros escritórios de Advocacia e profissionais. O desafio de manter a qualidade mesmo nessas situações é superado por meio da escolha cuidadosa das parcerias, pelo controle rigoroso antes que qualquer trabalho seja emitido e o comprometimento conjunto pelos resultados de qualidade para o cliente”, enfatiza.

A Dr.^a Naoka afirma que o escritório entende que os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são, em tese, louváveis, e que seu atingimento levaria efetivamente a um mundo melhor. Contudo ressalta que, tratando-se de uma questão a ser desenvolvida em escala global, em um mundo desigual, eles representam desafios que possivelmente vão demandar ainda um tempo para que passem a ser factíveis a ponto de atingir as diferentes situações extremas do planeta.

Houve um tempo em que Sera Advogados buscava reduzir impactos ambientais através da utilização de papel reciclado, copos de papel ao invés de plástico, entre outras medidas voltadas ao incentivo da reciclagem. Porém, há muito tempo, o escritório vem buscando cada vez mais adotar as práticas que precedem a reciclagem, ou seja, repensar, reduzir e reutilizar.

“Assim, aboliu-se o uso de copos descartáveis de qualquer material, reduziu-se sobremaneira o uso de impressão em papel e o uso de sacos plásticos, tendo passado a priorizar ainda mais a aquisição de equipamentos e insumos de menor consumo e de maior durabilidade, isso quando a aquisição ou a substituição se mostram inevitáveis”, explica.

Nesse âmbito, ela comenta que o maior desafio é jamais comprometer a qualidade, uma vez que a redução de impactos ambientais pode e deve corresponder a uma melhora dos produtos e de serviços, não seu inverso. “Os resultados são bem positivos, pois se percebeu uma redução

relevante no volume de resíduos gerados, o que, em se tratando de um escritório especializado em Direito Ambiental, é, ou pelo menos deveria ser, um valor fundamental”, afirma.

Ao comentar as questões de Responsabilidade Social Corporativa, a Dr.^a Naoka pontua que o Sera Advogados é um escritório de porte enxuto que, desde as origens, vem priorizando a descentralização do espaço de trabalho - atualmente bastante difundido com o incremento do conceito de home office - e a escolha criteriosa de parcerias especializadas. “Deste modo, ao invés de programas corporativos, o escritório adota e incentiva todos os membros que lhe prestam serviços, para que sejam adotadas práticas de redução de impactos ambientais, da desigualdade social e transparência nas gestões”, elenca.

Com isso, para o escritório, a priorização da qualidade dos serviços é um dos mais importantes princípios institucionais, que relaciona, ainda, a satisfação de seus clientes. É também adotada a mesma postura em relação a fornecedores internos e externos, tanto por guardar relação com referido princípio institucional, como também por permitir criar um círculo virtuoso que só acabará resultando na satisfação de todos os envolvidos.

À vista disso, o Sera Advogados está sempre aberto a sugestões e possíveis críticas de clientes (e de fornecedores), fundamentais para a melhoria contínua na qualidade dos serviços. “O que pode vir de forma direta, haja visto o atendi-



to personalizado e direto com o cliente. As questões são sempre cuidadosamente analisadas, com uma devolutiva direta para os clientes e, também, com inclusão de medidas que aproveitem o retorno recebido”, explica.

Para a Dr.^a Naoka, ética, transparência e atenção aos processos de melhoria contínua são imprescindíveis a qualquer empresa, inclusive para a reputação. “A boa gestão é fundamental para a reputação corporativa de Sera Advogados, ainda mais em tempos em que a governança corporativa vem recebendo holofotes e repercussões negativas ecoam rapidamente por conta das redes sociais”, conclui.