



7 Erros Fatais em Gestão de Casos Jurídicos

Saindo do Excel: Benchmarks de Legal Operations 2024-2025

Fontes: CLOC 2025 | Thomson Reuters 2024 | ILTA 2024 | CNJ 2024 | Gartner Legal Tech | BRYTER | Mitratech
| Checkbox | Ironclad | CARET Legal

Introdução: Quando o Excel Vira Risco Estratégico

Se a sua equipe jurídica ainda gerencia casos em Excel, você não está sozinho — mas está exposta. A maioria dos departamentos jurídicos corporativos continua operando sem um sistema de gestão de casos centralizado.



O que os benchmarks mostram

CLOC 2025: 83% das equipes enfrentam aumento de demanda com recursos limitados. Thomson Reuters 2024: apenas 7% dos General Counsel (GC) veem law firms tradicionais como solução efetiva. ILTA 2024: adoção crescente de cloud, mas abismo entre integrados e não integrados. CNJ 2024: 84 milhões de processos com duração média de 4 anos e 3 meses.

Por que isso é urgente

Cada um dos sete erros consome 3 a 5 horas por semana, por advogado. A diferença entre aparência de funcionamento e operação real aparece em: SLA, tempo de ciclo, risco de compliance, custo por demanda.

ERRO 1: Gestão sem Sistema Centralizado

Sintoma

Os casos não vivem em um único lugar. Eles se espalham: uma planilha "mestra" na rede compartilhada, documentos em drives pessoais, comunicações relevantes enterradas em threads de e-mail, controles paralelos que apenas uma ou duas pessoas entendem.

Risco

Quando a informação está fragmentada, você não gerencia casos — gerencia cacos. Estudos de implementação apontam que falta de centralização está na raiz de mais de 60% dos problemas operacionais.

Exemplo

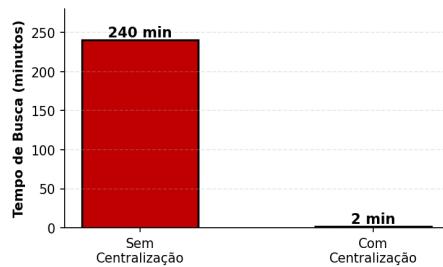
Um departamento jurídico corporativo típico usa Excel para pipeline, Outlook para comunicações, Google Drive para documentos. Quando surge uma questão urgente sobre compliance, leva 4 horas para montar o histórico. Com um sistema centralizado, teria levado 2 minutos.

Custo Real

Cada hora perdida em busca por informação multiplica-se pela equipe, levando a semanas de produtividade desperdiçadas ao ano.

Checklist

- Todos os casos estão em um único sistema
- Histórico completo acessível em um só lugar
- Qualquer membro visualiza o status em segundos
- E-mail para comunicar, não armazenar



ERRO 2: Perda de Prazos e SLA

Sintoma

Os prazos existem, mas estão espalhados: em planilhas diferentes, agendas pessoais, e-mails com bandeirinha, apenas "na memória" de membros da equipe. A confirmação de que "está tudo bem" depende de consultas múltiplas e confiança frágil.

Risco

No contexto brasileiro, perder um prazo processual pode ser irreversível. Com mais de 84 milhões de processos em tramitação (CNJ 2024), cada prazo mal gerido compromete diretamente a estratégia do cliente.

Exemplo

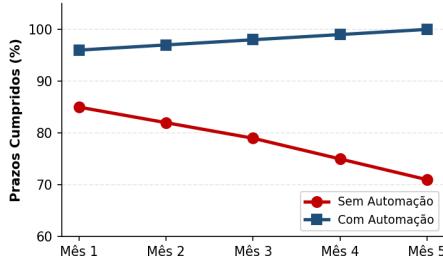
Um prazo de 15 dias para responder a uma solicitação sensível chega por e-mail. O e-mail é lido, entendido, mas não é transformado em tarefa com data específica. No dia 14, alguém se lembra.

Impacto Jurídico

Um único prazo perdido pode prejudicar irreversivelmente a posição do cliente — e a reputação do departamento jurídico.

Checklist

- Prazos em calendário centralizado visível
- Alertas automáticos com antecedência
- Dashboard com status de SLAs
- Integração com tribunais (PJe, SAJ)



ERRO 3: Silos de Informação (Falta de Integração)

Sintoma

Dados vivem em ilhas: e-mail em uma ferramenta, faturamento em outra, contatos duplicados em agendas e planilhas. Redigitar as mesmas informações múltiplas vezes é norma.

Risco

ILTA 2024: muitos ainda usam document management systems (DMS) de forma descentralizada. Essa fragmentação multiplica erros de entrada de dados e prejudica a qualidade da informação.

Exemplo

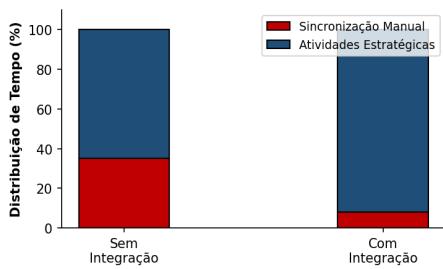
Um caso novo entra. Os dados do cliente são inseridos no e-mail, no CRM, no sistema de billing, em uma planilha. Quando o cliente troca de telefone, dois registros são atualizados; o terceiro permanece desatualizado.

Produtividade Oculta

35-40% do tempo é gasto em sincronização manual de dados. Com integração, esse tempo se converte em trabalho de alto valor.

Checklist

- E-mails capturados automaticamente aos casos
- Dados sincronizados em tempo real
- Sem contatos duplicados
- Interações nativas ou via API



ERRO 4: Ausência de Auditoria e Histórico

Sintoma

Perguntas elementares de governança não têm resposta imediata: quem alterou esse status? Quando? Por quê? Documentos são sobreescritos sem controle de versão, mudanças não deixam rastro.

Risco

Sem trilha de auditoria completa, você não tem apenas um problema operacional — tem um risco de compliance. Reguladores pressupõem que operações jurídicas mantêm registro de quem fez o quê, quando e por quê.

Exemplo

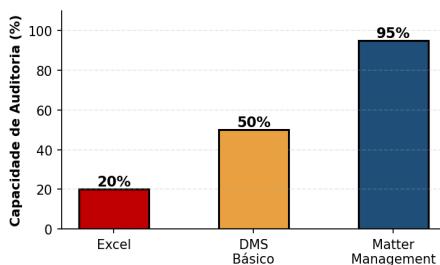
Um departamento foi questionado em auditoria interna: "Por que esse contrato foi reclassificado de ativo para finalizado sem aprovação registrada?". Resposta: não há registro. Em plataformas modernas, cada alteração gera trilha completa.

Risco Regulatório

Sem auditoria, você fica vulnerável em RFPs, investigações internas e auditorias regulatórias.

Checklist

- Todo acesso registra usuário, data, hora
- Alterações deixam trilha completa
- Documentos com controle de versão
- Relatórios de auditoria em minutos



ERRO 5: Risco de Perda de Dados e Backup

Sintoma

A continuidade depende de equipamentos individuais, backups manuais feitos "quando lembra" e pastas sem política clara. Um crash ou ransomware = perda permanente.

Risco

ILTA 2024: muitos ainda em arquivos locais sem backup robusto. O risco de perda de dados em ambiente não-cloud é 60x maior que em cloud enterprise.

Exemplo

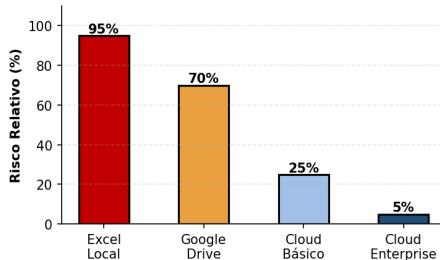
Uma equipe perdeu 3 meses de documentação porque arquivos críticos estavam no drive pessoal do sócio, sem backup. Recuperação custou R\$ 80K e 40% foi irrecuperável.

Contingência Crítica

Um incidente de dados não é "se", é "quando". Ter backup testado não é luxo, é essencial.

Checklist

- Backups automáticos, não manuais
- Redundância geográfica em múltiplos data centers
- Testes periódicos de recuperação
- Criptografia alinhada à LGPD



ERRO 6: Sem KPIs/Dashboards (Cegueira Operacional)

Sintoma

Perguntas básicas exigem esforço desnecessário: quantos casos estão no segundo ano? Qual é o tempo médio de encerramento? Qual é a taxa real de SLA?

Risco

CLOC 2025: times que não tomam decisão orientada por dados perdem de 15% a 20% de eficiência.
Gartner 2024: matter management é prática padrão em operações jurídicas maduras.

Exemplo

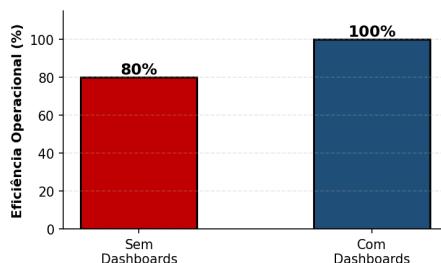
Liderança questiona atraso. Precisa montar análise em Excel (3 horas). Descobre: 40% dos casos estão travados indefinidamente. Um dashboard teria dado a resposta em 30 segundos.

Visibilidade Executiva

Sem dashboards, a liderança opera no escuro. Com eles, decisões são baseadas em dados, não em sensações.

Checklist

- Dashboard com pipeline por fase em tempo real
- Tempo médio medido automaticamente
- Taxa de SLA visível e rastreável
- Alertas para casos em risco



ERRO 7: Automação Nula (Tarefas Repetitivas Manuais)

Sintoma

A equipe dedica uma parte relevante do tempo a tarefas que poderiam ser automatizadas: preenchimento manual de formulários, redigitação de dados, montagem manual de relatórios.

Risco

Thomson Reuters 2024: menos de 37% das law firms adotaram automação. 63% ainda opera de forma predominantemente manual, com custo de oportunidade significativo.

Exemplo

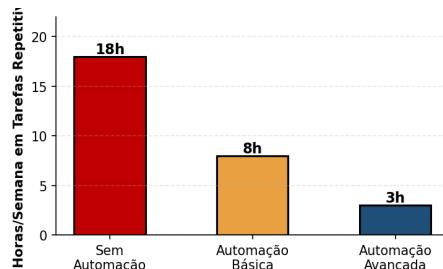
Woolworths Group com Checkbox: automação reduziu retrabalho em 80%. Liberou de 20% a 30% do tempo para atividades estratégicas.

Liberação de Capacidade

20-30% de tempo liberado para trabalho estratégico significa mais análise, mais aconselhamento, mais valor agregado.

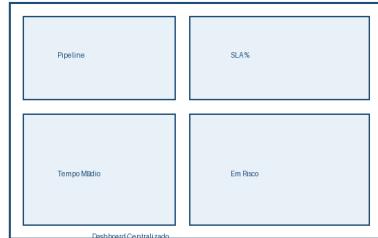
Checklist

- Formulário de intake alimenta sistema automaticamente
- E-mails capturados em estrutura automaticamente
- Relatórios gerados automaticamente
- Tarefas por regras, não e-mail



Próximo Passo: Do Excel ao LexOps Insight

Chegar até aqui significa reconhecer que esses erros fazem parte da realidade da sua operação. Planilhas não são inimigas. O problema é quando viram o coração da operação.



O que os dados indicam

Implementações de sistemas centralizados (CLOC 2025, Gartner 2024) mostram: 30-50% redução em tempo de busca por informação, 40-60% melhoria em cumprimento de SLA, 25-40% liberação de tempo para atividades estratégicas.

Como experimentar

É possível ver esses conceitos em funcionamento, com dados reais, sem compromisso de longo prazo.

Teste o LexOps Insight por 7 dias em:

<https://www.lexopsinsight.com.br/>

Durante esse período, é possível visualizar seus casos em um painel executivo, medir ganhos de tempo em busca por informação, identificar gargalos operacionais reais e experimentar, na prática, como é operar com uma base de Legal Operations estruturada.

Fontes e Relatórios Utilizados

CLOC 2025 – State of Industry (Harbor Law Department Survey)

Pressão de demanda com recursos limitados. Impacto da maturidade em Legal Operations.

Thomson Reuters 2024 – State of the Legal Market

Percepção de GC sobre escritórios tradicionais. Adoção de tecnologia e automação.

ILTA 2024 – Technology Survey

Adoção de cloud. Estado de integração e fragmentação de sistemas.

CNJ 2024 – Justiça em Números

Volume de processos e duração média no Judiciário brasileiro.

Gartner – Legal Tech Maturity Studies

Matter management como prática padrão. Impacto de visibilidade em decisão.

Estudos de Implementação

BRYTER, Mitratech, Checkbox, Ironclad, CARET Legal, Woolworths Group.