



**ADVOCACIA**  
**EM DESTAQUE**

**2 0 2 4**



# INTRODUÇÃO

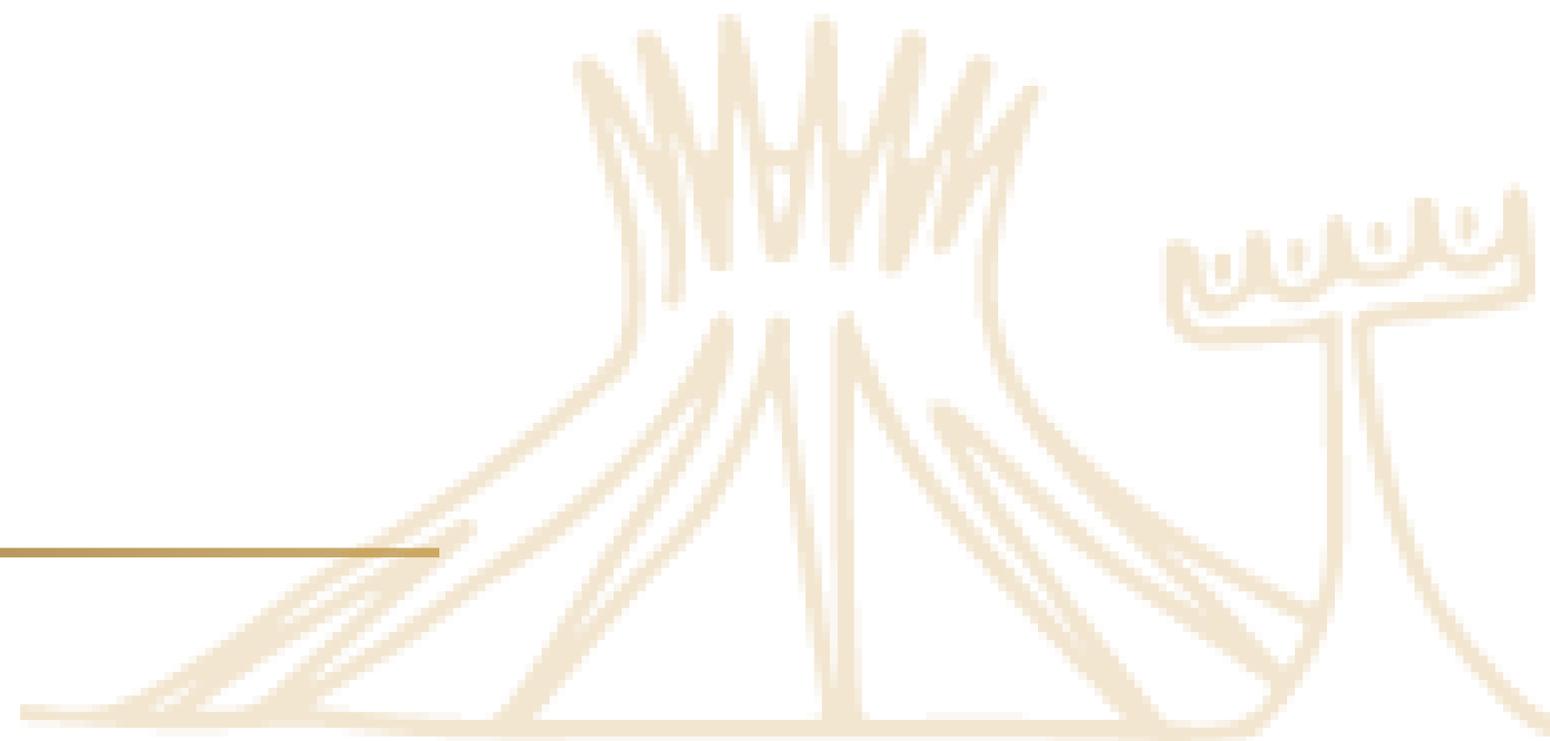
Este relatório apresenta os resultados da etapa quantitativa da pesquisa de opinião, realizada junto a contratantes de advogados, com o objetivo de avaliar suas experiências, critérios de avaliação e escolha dos profissionais e escritórios de advocacia que atendem suas empresas.



# AMOSTRA

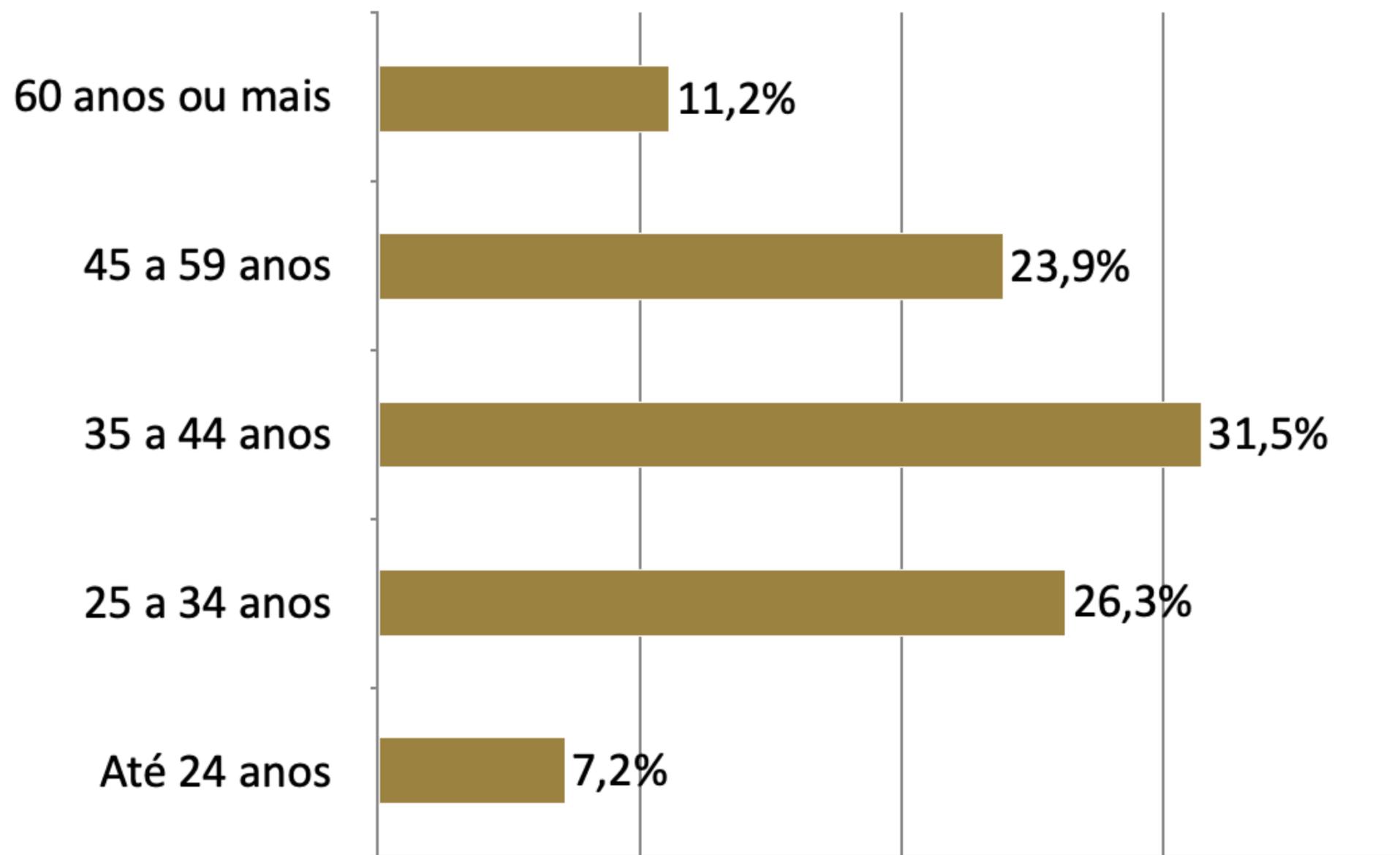
- **Pesquisa quantitativa** com entrevistas realizadas por telefone.
- **Público-alvo:** representantes de empresas do Distrito Federal responsáveis pela contratação de serviços de advocacia:
- **Questionário** estruturado com 25 perguntas fechadas e 4 abertas.
- **Amostragem** não probabilística com seleção criteriosa dos entrevistados a partir da base de dados de empresas do Distrito Federal.
- **Amostra:** 251 entrevistados representando empresas de diversos portes e segmentos.
- **Margem de erro** estimada em 4% com nível de confiança de 95%.

# PERFIL



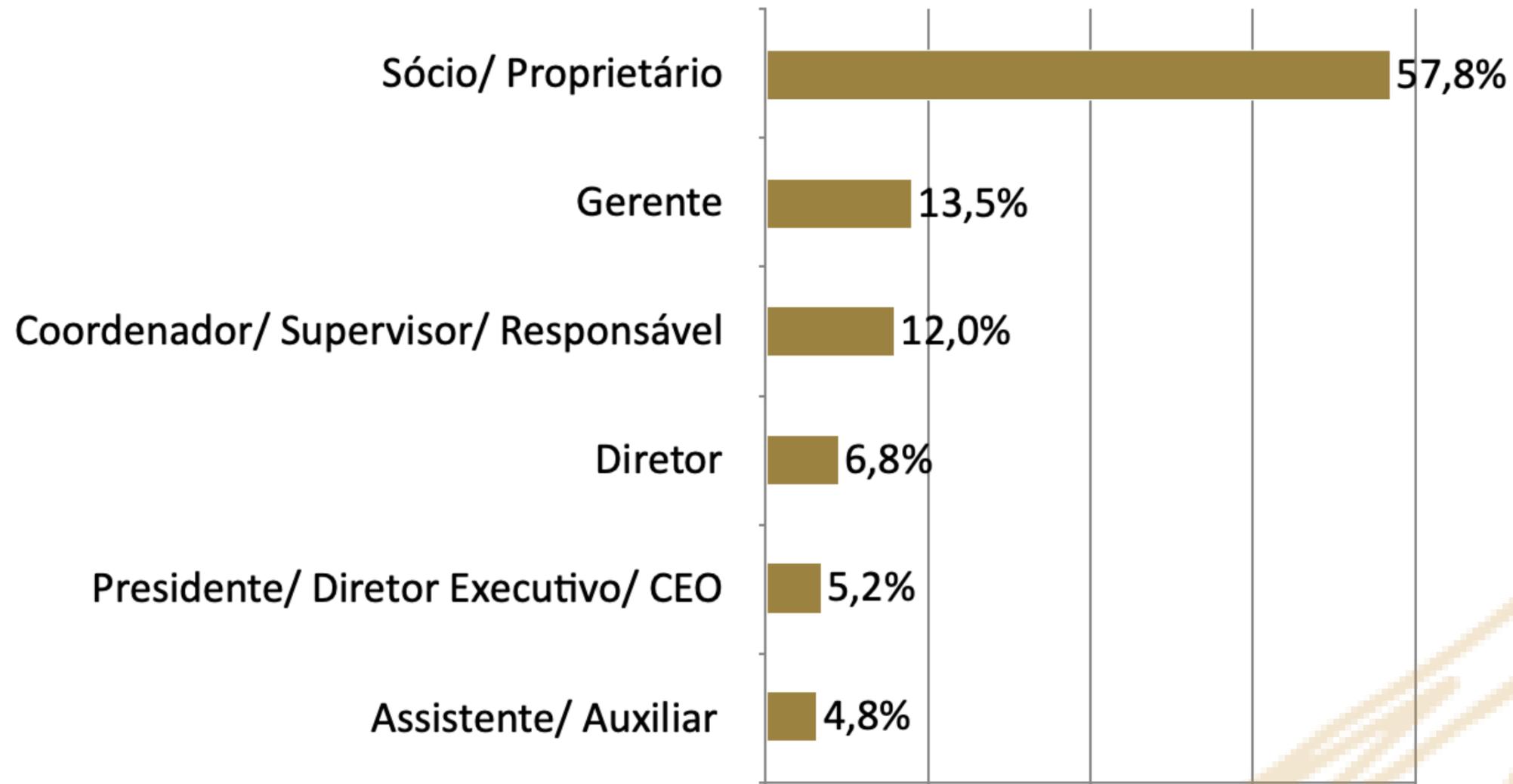
# Faixa Etária

(Idade Média - 41 anos)



# PERFIL

## Cargo Ocupado





Sentimentos &  
Experiências



Imagem &  
Escolha



Satisfação &  
Fidelidade

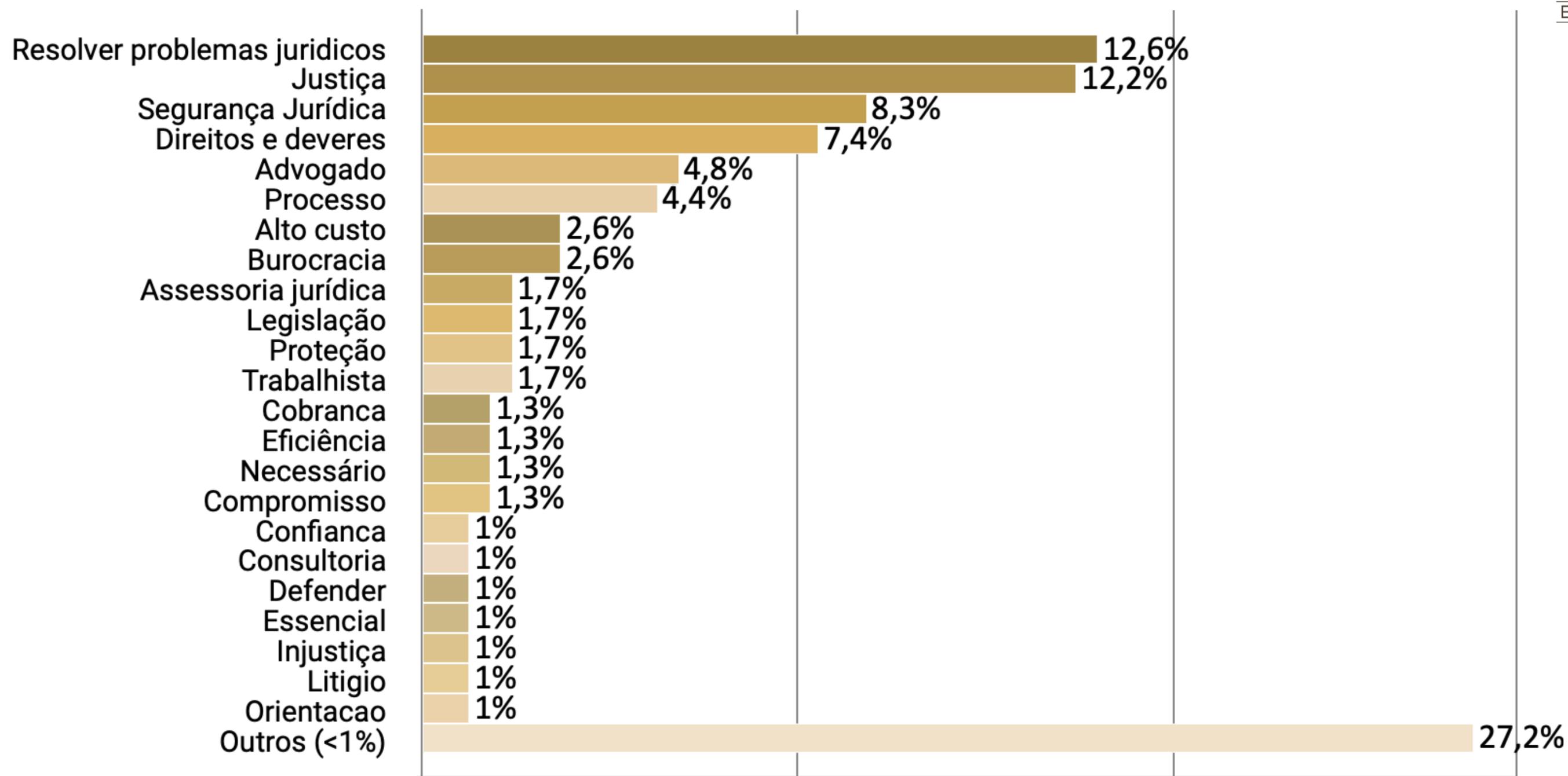
# 01

# SENTIMENTOS & EXPERIÊNCIAS

---



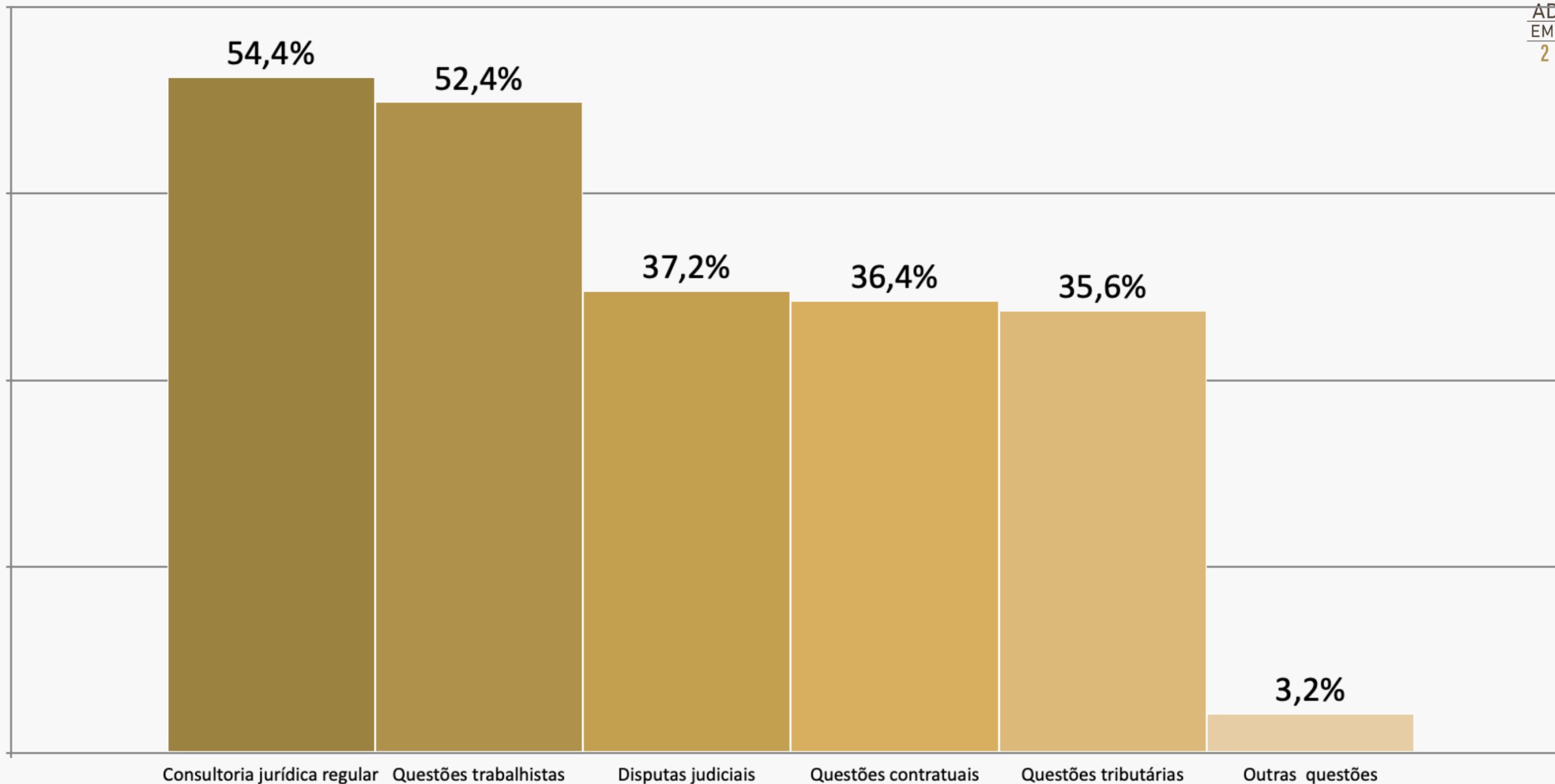
# Impressões Espontâneas sobre Serviços de Advocacia



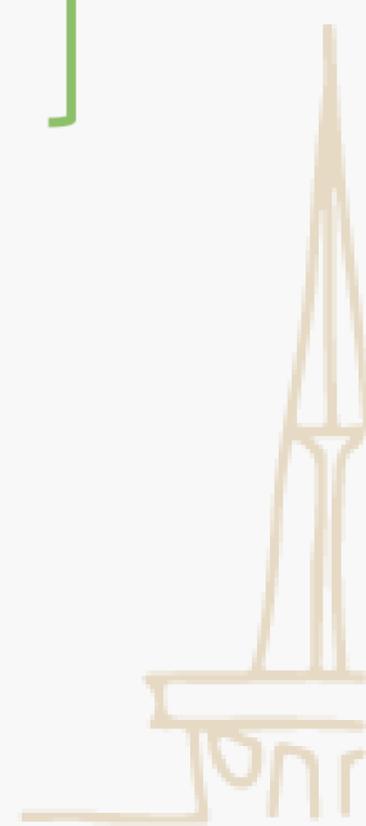
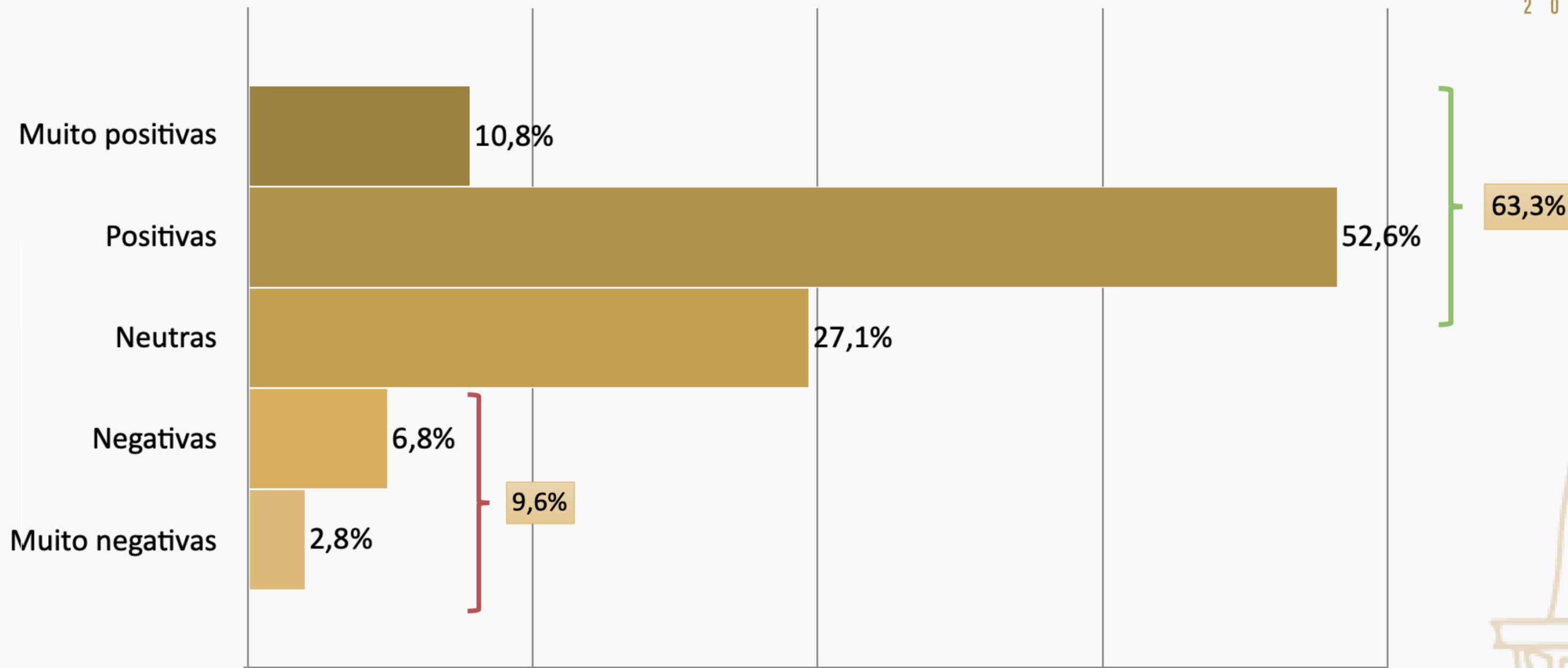
# Situações para Contratação de Advogados



ADVOCACIA  
EM DESTAQUE  
2024

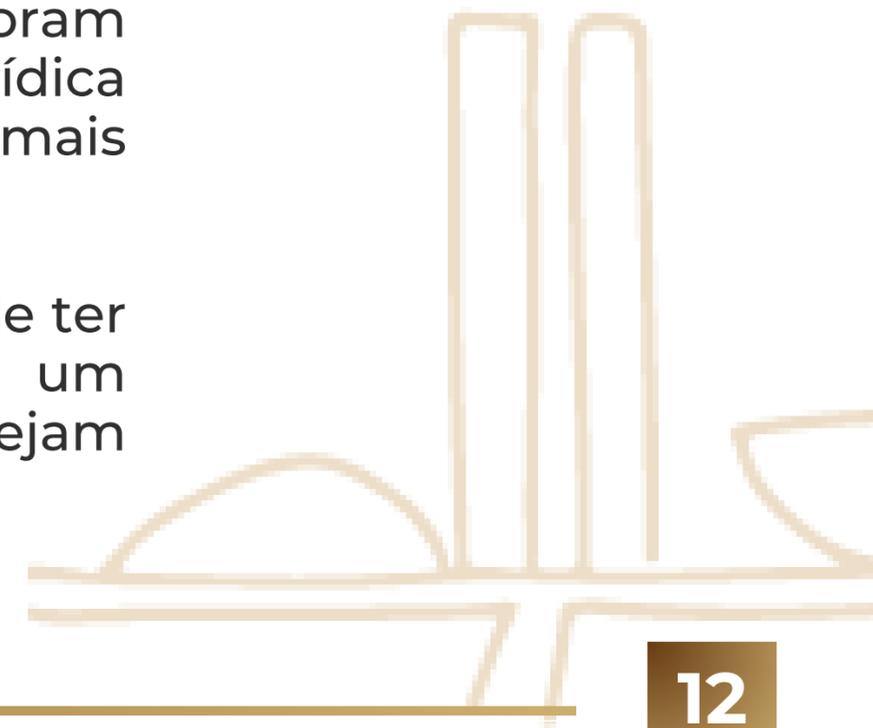


# AVALIAÇÃO DAS EXPERIÊNCIAS COM ADVOGADOS



## EXPERIÊNCIAS POSITIVAS (63,3%)

- **Experiências Positivas e Eficácia (80%):** Vários relatos mencionam que as experiências com advogados foram boas, eficazes e resolveram problemas de maneira satisfatória. A ajuda no andamento dos processos e a resolução eficaz de conflitos são aspectos destacados.
- **Conhecimento e Aprendizado (10%):** Muitos entrevistados destacaram o aprendizado adquirido sobre leis e procedimentos jurídicos. Eles mencionam que aprenderam a importância de consultar advogados antes de tomar decisões e a necessidade de se precaver em questões legais.
- **Orientação e Consultoria (5%):** Há uma forte ênfase na orientação recebida dos advogados. A clareza e a transparência das informações fornecidas foram frequentemente mencionadas como aspectos positivos. A consultoria jurídica ajudou a definir melhor escopos, prevenir problemas futuros e tomar decisões mais assertivas.
- **Importância e Essencialidade (5%):** Alguns relatos sublinham a importância de ter um advogado, especialmente em empresas maiores. A necessidade de um profissional especializado para evitar problemas e garantir que as decisões sejam tomadas corretamente é reiterada.



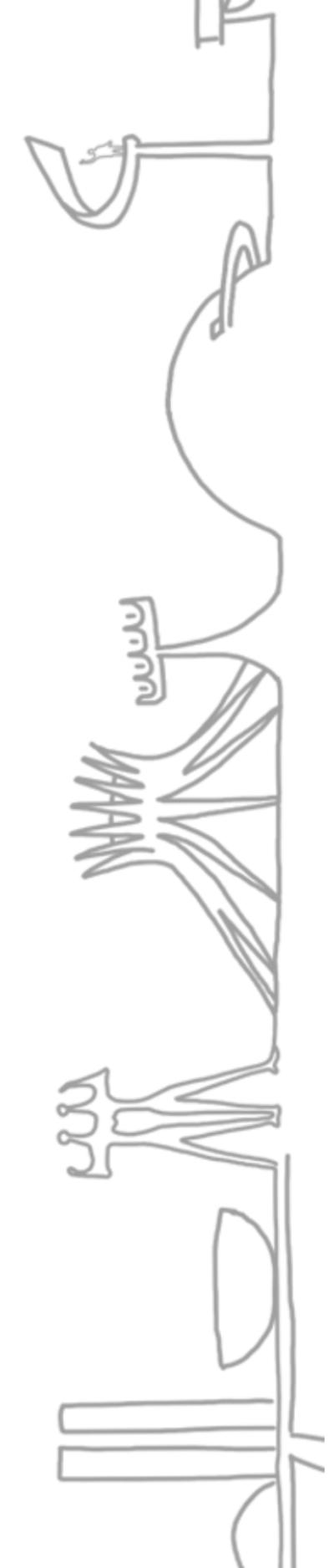
## EXPERIÊNCIAS NEGATIVAS (9,6%)

- **Falta de confiança e profissionalismo do advogado (37%):** Os entrevistados relataram que muitos advogados não cumprem o prometido, não entregam o que foi acordado e há uma sensação de que alguns advogados se consideram superiores aos demais. A desconfiança na competência e integridade do advogado é uma preocupação significativa.
- **Acordos e contratos mal elaborados (21%):** Relatos indicam que acordos feitos sem o devido cuidado podem resultar em problemas, e a importância de amarrar bem os contratos para evitar brechas é destacada. Há também um alerta contra pagar os advogados antes do processo ser finalizado, sugerindo experiências de pagamentos antecipados sem a devida prestação de serviços.
- **Falta de referências e pesquisas sobre os advogados (16%):** A importância de buscar advogados por meio de indicação e realizar pesquisas prévias é enfatizada. As experiências ruins levaram os entrevistados a concluir que confiar em indicações e fazer uma pesquisa cuidadosa sobre o advogado pode evitar muitos problemas futuros.
- **Relação entre Custo x Benefício (10%):** A percepção de que "o barato sai caro" aparece nas críticas, indicando que optar por serviços mais baratos inicialmente pode resultar em custos maiores a longo prazo devido à má qualidade dos serviços prestados. Isso ressalta a necessidade de investir em profissionais qualificados, mesmo que o custo inicial seja maior.
- **Falta de conhecimento jurídico (5%):** Algumas críticas apontam que os entrevistados precisam ter um conhecimento básico da área jurídica para não serem enganados ou mal orientados. Isso sugere que a falta de conhecimento jurídico pode deixar os entrevistados vulneráveis a serviços inadequados ou desonestos.

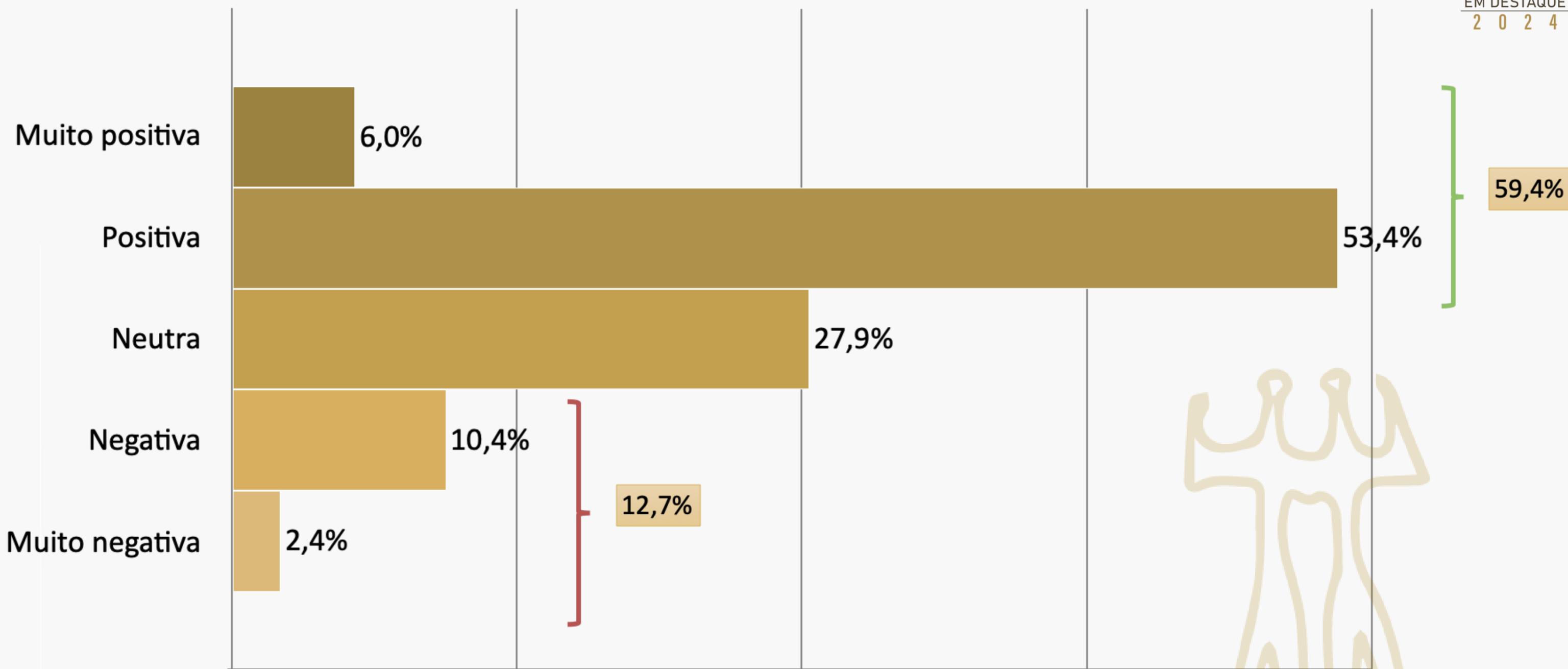
# 02

# IMAGEM E ESCOLHA

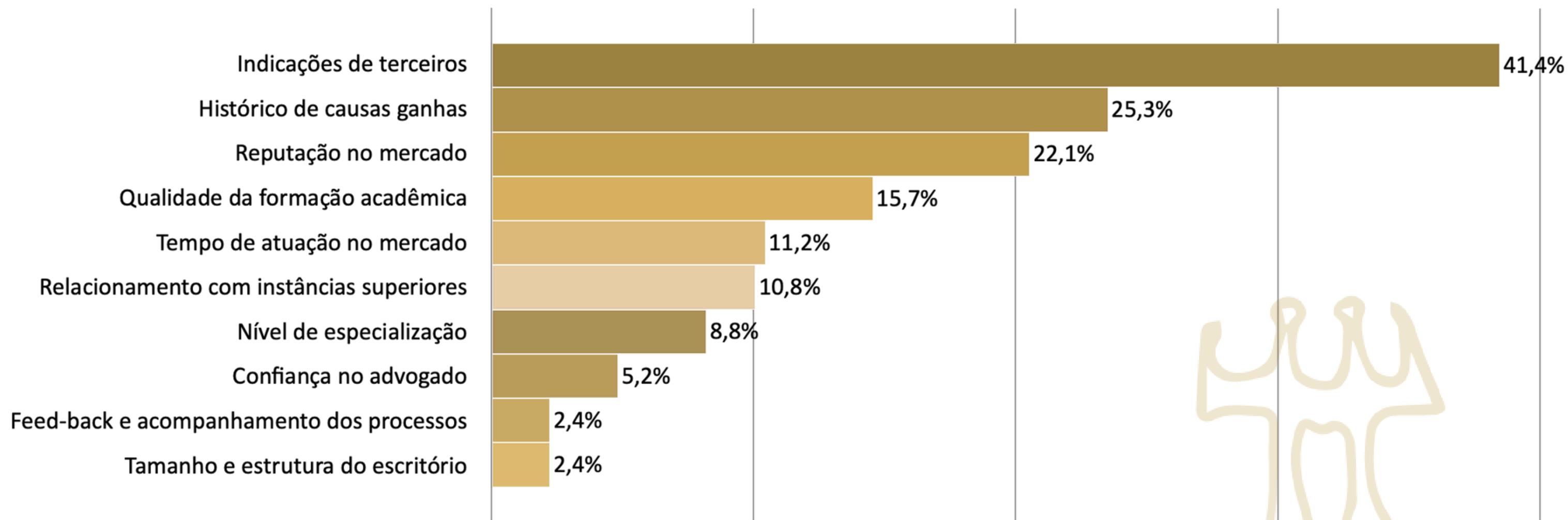
---



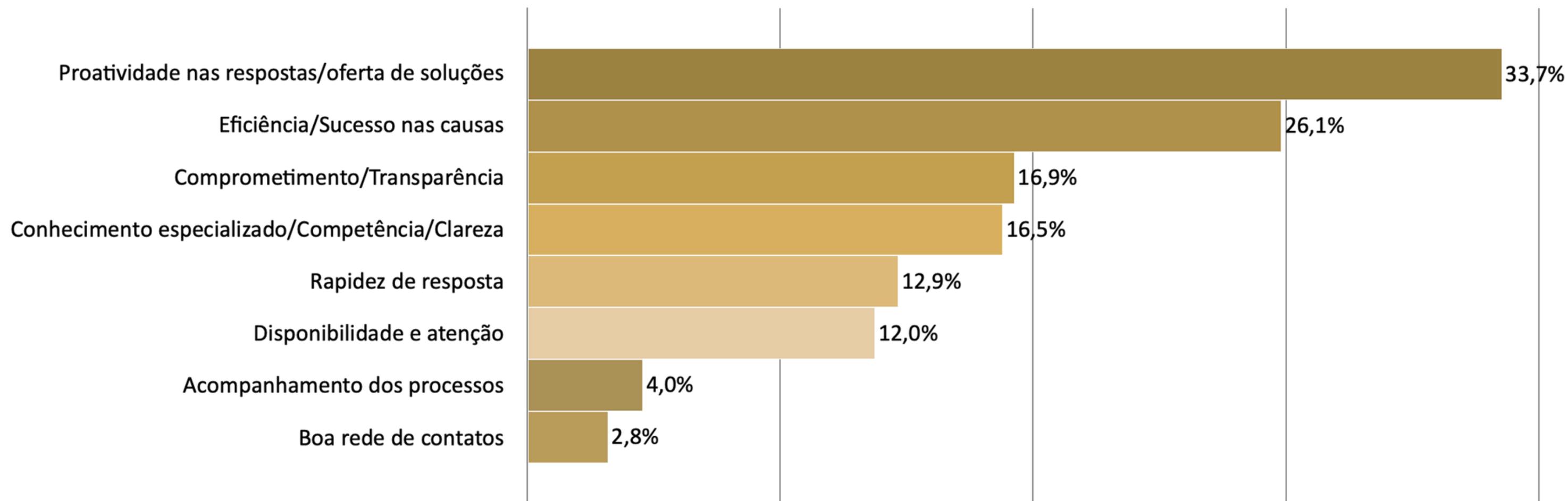
# IMAGEM GERAL DO MERCADO DE ADVOCACIA



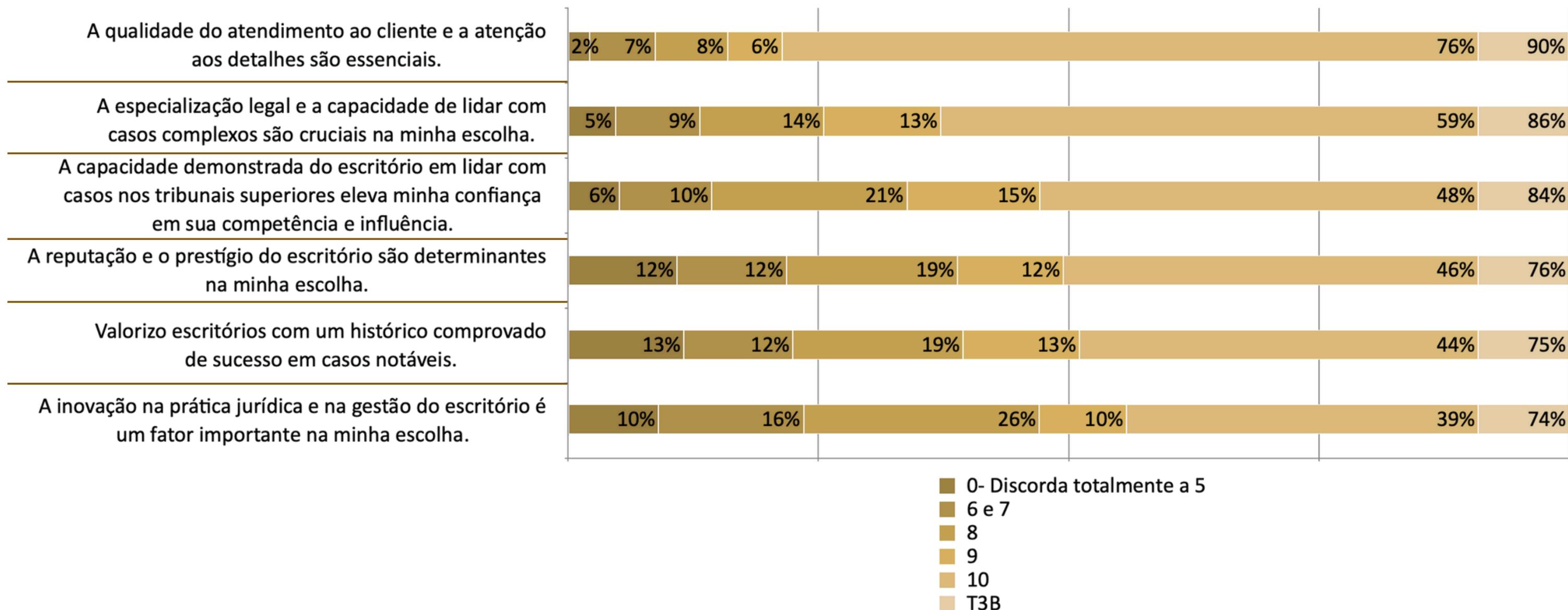
# CRITÉRIOS PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS JURÍDICOS



# EXPECTATIVAS ESPONTÂNEAS COM O CONTRATADO

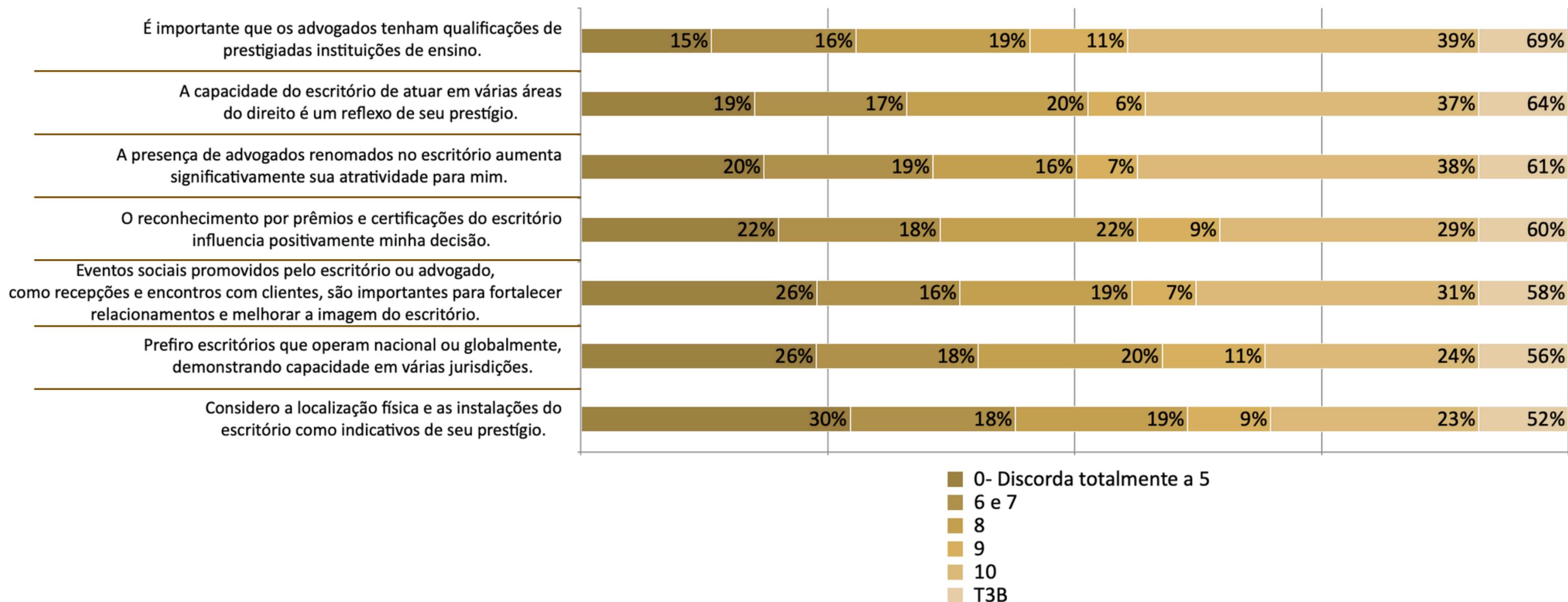


# EXPECTATIVAS ESTIMULADAS COM O CONTRATADO



**Continua ...**

# EXPECTATIVAS ESTIMULADAS COM O CONTRATADO



## Conclusão

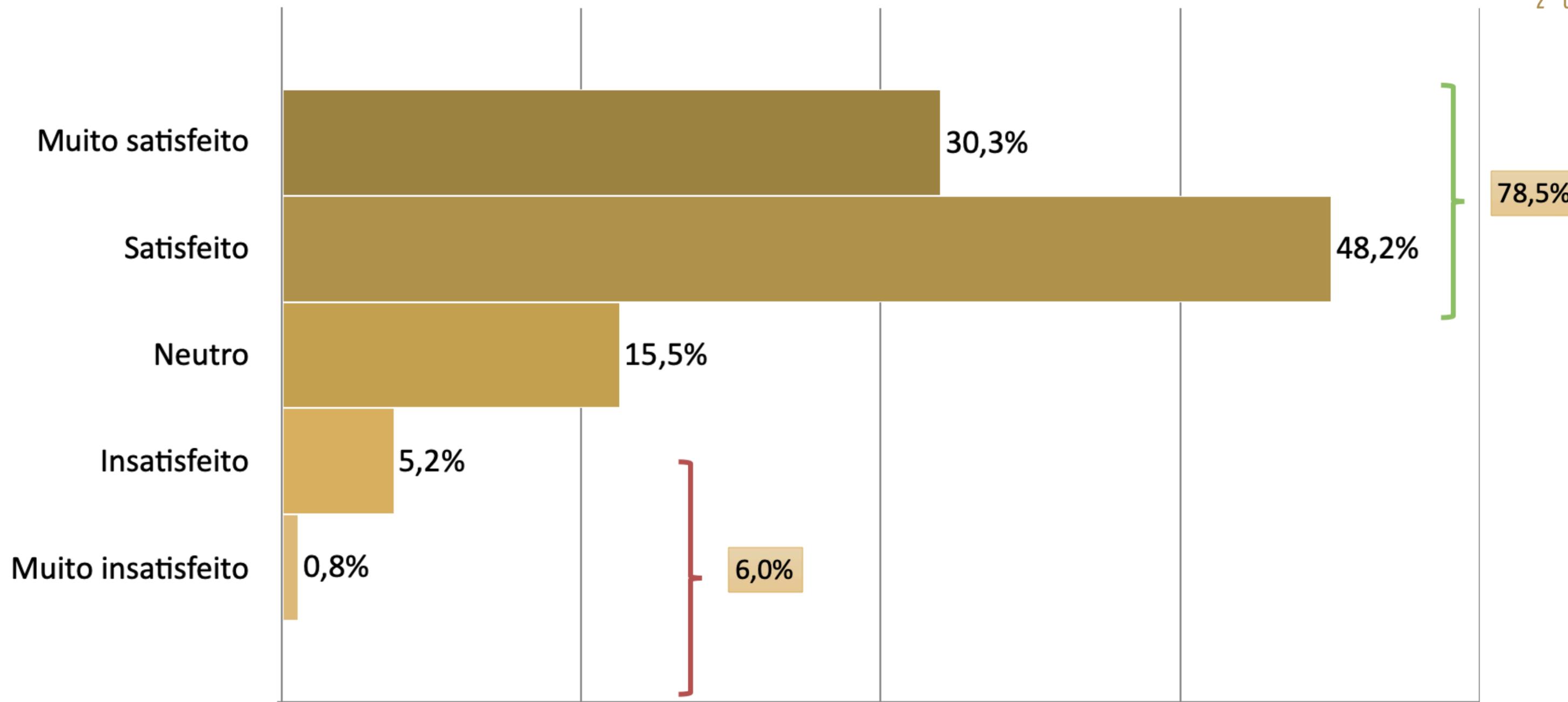
# 03

# SATISFAÇÃO & FIDELIDADE

---



# SATISFAÇÃO COM O ESCRITÓRIO/ADVOGADO ATUAL



## JUSTIFICATIVAS DOS SATISFEITOS (78,5%)

- **Atenção e disponibilidade ao cliente (31%):** A atenção ao cliente e a disponibilidade são os aspectos mais mencionados. Isso indica que os clientes apreciam quando os advogados são acessíveis, respondem prontamente às suas necessidades e fornecem suporte contínuo. A capacidade de atender rapidamente e com atenção é vista como crucial para a satisfação do cliente.
- **Resultados positivos (22%):** A obtenção de resultados positivos é um dos principais indicadores de satisfação. Clientes valorizam a eficácia dos advogados em resolver seus casos com sucesso, indicando que o resultado final e a resolução eficaz dos problemas são fatores determinantes para a continuidade da relação.
- **Profissionalismo e Competência (15%):** A competência dos advogados e a qualidade profissional dos serviços são altamente valorizadas. Clientes destacam a expertise dos advogados, a experiência acumulada e o histórico de sucesso nos casos, o que lhes dá confiança de que seus assuntos legais estão em boas mãos.
- **Confiança e Credibilidade (12%):** A confiança e a credibilidade são fatores importantes para os clientes. A construção de uma relação de confiança, seja pelo histórico de sucesso, pela integridade profissional ou pelo tempo de relacionamento, é essencial para que os clientes se sintam seguros ao confiar seus casos ao advogado.

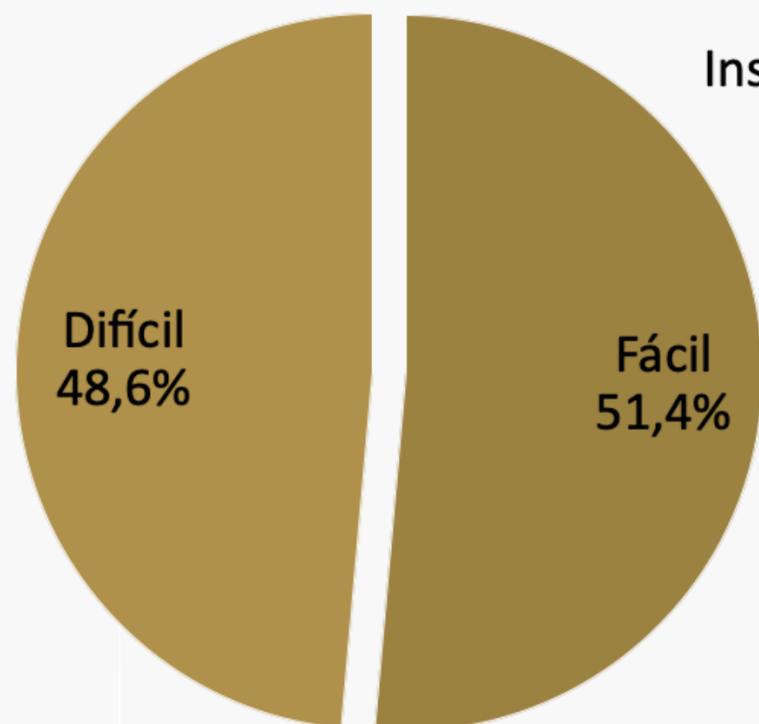
## JUSTIFICATIVAS DOS SATISFEITOS (78,5%)

- **Comunicação e Transparência (10%):** A comunicação clara e a transparência são vistas como essenciais para um bom relacionamento cliente-advogado. Clientes apreciam quando os advogados são transparentes sobre os processos, fornecem informações claras e mantêm uma comunicação aberta, o que facilita o entendimento e a confiança no andamento dos casos.
- **Relacionamento e Amizade (7%):** Os relacionamentos pessoais e a amizade com os advogados são fatores que contribuem para a satisfação dos clientes. A construção de uma relação próxima e amigável pode aumentar a confiança e a satisfação, tornando a interação mais agradável e colaborativa.
- **Organização e Foco no Cliente (3%):** A organização do escritório e o foco no cliente são vistos como pontos fortes. Isso sugere que os clientes valorizam a capacidade do escritório de gerenciar eficientemente múltiplas áreas de atuação e manter processos bem definidos, o que facilita a prestação de serviços personalizados e eficazes.

## JUSTIFICATIVAS DOS INSATISFEITOS (6%)

- **Falta de Atenção e Assistência:** Clientes sentem que não recebem suporte contínuo e adequado ao longo do processo.
- **Falta de Comunicação:** A ausência de comunicação eficaz e a dificuldade em obter informações são fontes de frustração. Acompanhamento e Resultados Insatisfatórios: A falta de acompanhamento adequado e os resultados negativos contribuem para a percepção de negligência.
- **Complicação e Ineficácia:** A burocracia e a falta de resolução prática dos problemas são vistas como falhas no serviço jurídico. Indicação e Expectativas: Indicações que não correspondem às expectativas e barreiras para ser atendido são pontos de descontentamento.
- **Relutância em Procurar Advogados:** Experiências negativas levam à relutância em buscar assistência jurídica no futuro, indicando uma perda de confiança.

# FACILIDADE PARA TROCAR DE ESCRITÓRIO/ADVOGADO



Insatisfação com o Atendimento ou Resultados

Abundância de profissionais no Mercado

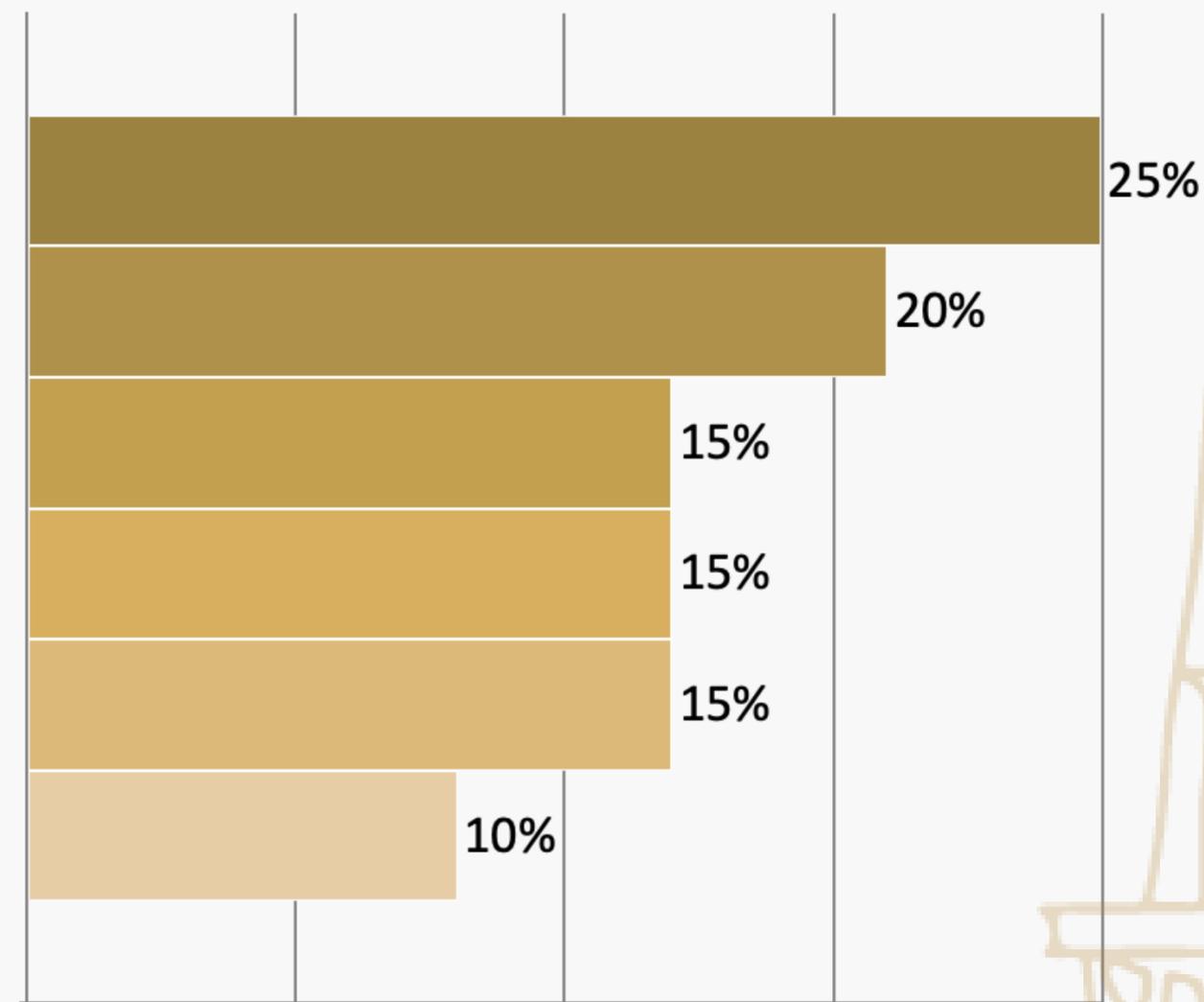
Falta de Vínculo ou Fidelidade

Facilidade de Acesso a Advogados

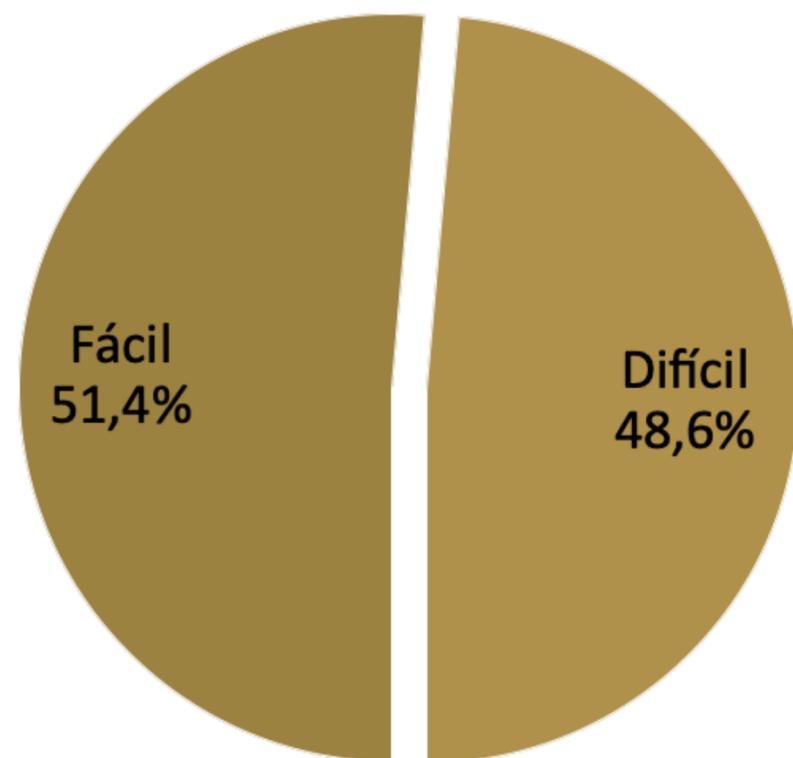
Dependência da Necessidade ou Demanda

Simple Decisão Pessoal

## Porque Acha FÁCIL?

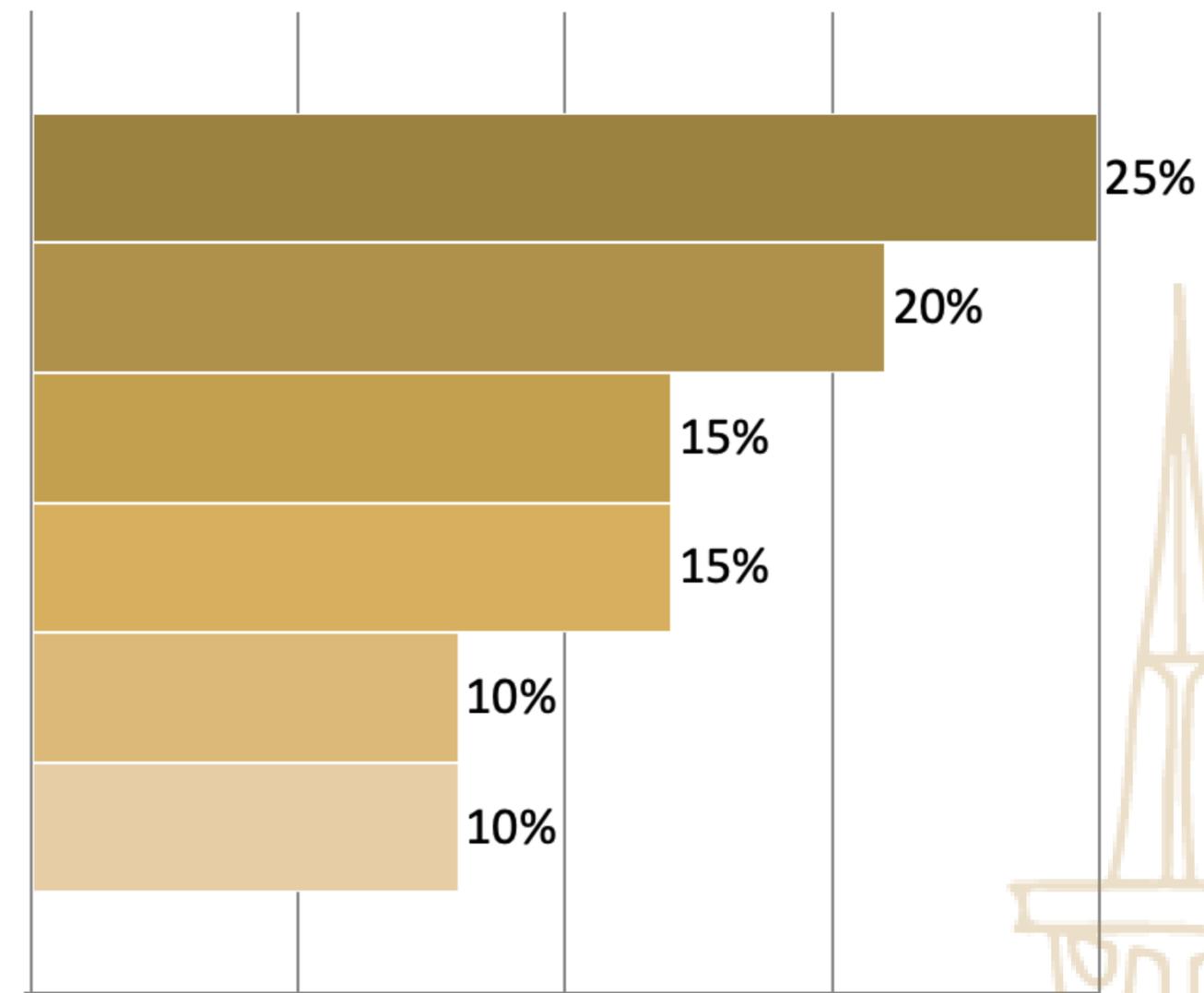


# FACILIDADE PARA TROCAR DE ESCRITÓRIO/ADVOGADO



- Confiança e Relacionamento
- Burocracia e Complexidade
- Histórico e Conhecimento do Caso
- Qualidade e Confiança nos Serviços
- Contrato e Cláusulas
- Procedimentos e Rotina

## Porque Acha DIFÍCIL?



**Veloso de Melo**  
ADVOGADOS

**ivm** INSTITUTO  
VELOSO  
DE MELO

**ESOMAR**  
member

**certificação**

ABNT NBR ISO 20252:2010

SRTVS QD 701 CJ 03 TORRE 03  
Cobertura Ed. Palácio do Rádio I  
CEP 70340-901 – Brasília/DF

[www.opiniao.inf.br](http://www.opiniao.inf.br)



# ADVOCACIA EM DESTAQUE

2 0 2 4

**Elaboração:**  
Patrícia Reis

**Revisão:**  
Alexandre Garcia