



ASSESSORIA JURÍDICA

# Advogados e clientes: como evoluiu o “confessionário”?

Alexandra Valente, Bruno Santiago e Luís Monteiro, premiados pela Client Choice, dizem que a relação com o cliente tem mudado.

**MARIANA BANDEIRA**  
mbandeira@jornaleconomico.pt

Numa altura em que a profissão de advogado acaba de se tornar sindicalizada e a tecnologia usurpa funções na advocacia, a relação entre o advogado e o cliente também tem mudado, com a vertente ‘amizade’ a perder peso na escolha. Os advogados portugueses Alexandra Valente, Bruno Santiago e Luís Miguel Monteiro foram os galardoados pela Client Choice, da International Law Office, pela compreensão, acompanhamento do cliente e conhecimento dos negócios nas áreas de Mercados de Capitais, Fiscal e Laboral, respetivamente. O Jornal Económico questionou os três sobre o fator ‘cliente’.

Alexandra Valente, sócia da SRS Advogados, está sempre contactável e costuma almoçar com clientes, ou escapa essa refeição. Apesar de a confiança continuar a ser um ponto-chave na ligação, ainda que menos do que há alguns anos, a advogada refere que na advocacia empresarial tem havido fatores que se sobrepu-

seram, como o preço e o tamanho da estrutura. “O paradigma tem mudado do que antigamente era uma relação muito pessoal, quase de amizade, para o que hoje é uma muito institucional, em que tempo, preço, estrutura ocupam cada vez um papel mais importante”, argumenta.

“Por maiores que sejam as estruturas com as quais trabalhamos nada substitui a relação que se tem com o cliente. O facto de nos entregar parte da sua vida, empresarial, pessoal ou patrimonial, é uma grande responsabilidade”, confessa Luís Miguel Monteiro, sócio da Morais Leitão, Galvão Teles, Soares da Silva (MLGTS). Luís

Monteiro salienta que, sobretudo no Direito do Trabalho, a colaboração exige conhecimento da forma como o cliente age e pensa: “Além de aplicar a lei, o contrato, temos de conhecer a regulamentação coletiva, os acordos que os colaboradores celebram com os sindicatos”.

Para avaliar esse trabalho, o diretório contacta *in house lawyers* (que recomendam para cada área os advogados de quem gosta) e, mais tarde, contacta os peritos em causa e pede para nomearem até cinco testemunhas que serão entrevistadas e, face a *feedback*, escolhe quem no ano e área se destacou.

“O tempo é um fator muito importante, porque conhecemos melhor as pessoas no plano profissional e pessoal. Muitas vezes, extravasa o ambiente profissional e a pessoa torna-se conhecida e quando tem um problema procura quem conhece”, afirma Bruno Santiago, sócio da MLGTS, frisando que se há clientes insatisfeitos por uma questão económica, por exemplo, “não há que dramatizar”, pois “não são imutáveis”.

Como se perde a confiança num advogado? Mau aconselhamento, o atraso nas respostas, o desleixo no sigilo profissional ou os conflitos de

interesses, entre outros. Alexandra Valente também não concorda com a ideia de que um advogado é alguém que não perde um cliente, sobretudo porque há uns “que não se quer ter ou manter”. “O que um cliente diz a um advogado no âmbito de uma consulta jurídica está abrangido por um segredo profissional. É uma espécie de confessionário. Não há que denunciar nem participar em esquemas”, completa Bruno Santiago.

Por outro lado, o avanço da Inteligência Artificial (IA) é inegável, ainda que em Portugal não tenha impacto como nos Estados Unidos ou Inglaterra. “Há coisas que eram tradicionais, como procurar livros para recolher decisões judiciais, que agora não existem. No nosso sistema jurídico, muito baseado na autoridade do Estado que regula um caso geral, os elementos de IA são um auxiliar importante, mas não terão um peso de massa”, prevê Luís Monteiro. A sócia da SRS, cujos clientes são empresas e bancos, não tem dúvidas de que “daqui a pouco tempo” enfrentarão uma “feroz concorrência do ‘advogado-robô’”.



**ALEXANDRA VALENTE**  
Sócia da SRS Advogados



**LUÍS MIGUEL MONTEIRO**  
Sócio da MLGTS



**BRUNO SANTIAGO**  
Sócio da MLGTS