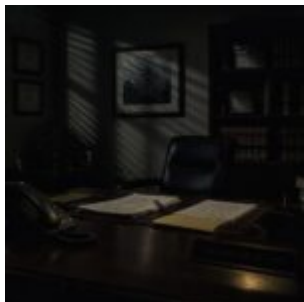


Quando o advogado não atende

escrito por Dr. Ademilson Carvalho Santos | 13/07/2026



O Silêncio que Gera Ansiedade no Processo Judicial

Quando você contrata um profissional para defender seus direitos, a expectativa inicial é de total acolhimento, transparência e segurança. Contudo, um dos cenários mais angustiantes para um cliente ocorre quando o **advogado não atende ligações nem responde mensagens**. Essa ausência abrupta de retorno costuma gerar profunda ansiedade, sentimento de desamparo e coloca em xeque a relação de confiança mútua.

A jornada de uma ação judicial é, por natureza, um caminho complexo, repleto de prazos rígidos e termos técnicos de difícil compreensão para o cidadão comum. Nesse cenário, o patrono da causa atua como um verdadeiro guia e confidente. Quando os canais de contato falham repetidamente, o cliente se vê perdido e temeroso quanto ao destino de seu patrimônio, de sua família ou até de sua liberdade.

Se você está vivenciando essa situação incômoda, saiba que existem caminhos práticos e amparados pela legislação brasileira para resolver o impasse. Este guia completo foi desenvolvido para apresentar, de forma clara e jornalística, as alternativas viáveis para restabelecer a comunicação ou, se necessário, adotar medidas mais enérgicas para resguardar os seus direitos.

Entendendo o Dever de Informação e a Ética Profissional



Advogado não atende ligações nem responde mensagens 2

0 Código de Ética e Disciplina da OAB

A advocacia brasileira não é uma atividade livre de amarras normativas; pelo contrário, trata-se de uma profissão estritamente regulamentada. O **Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB)** impõe uma série de deveres imperativos ao profissional, sendo o dever de informação um dos mais basilares.

O artigo 9º do referido código estabelece de forma cristalina que o advogado deve informar o cliente, de modo claro e inequívoco, quanto a eventuais riscos da sua pretensão e das consequências que poderão advir da demanda. Essa obrigação de

clareza não se restringe ao momento da assinatura do contrato ou da procuração, mas perdura por todo o transcorrer do processo judicial ou administrativo.

0 Estatuto da Advocacia e as Infrações Disciplinares

A **Lei nº 8.906/94 (Estatuto da [Advocacia](#) e da OAB)** capitula de forma rigorosa as condutas que violam a ética profissional. Em seu artigo 34, inciso XXI, a legislação tipifica como infração disciplinar o ato de recusar-se, injustificadamente, a prestar contas ao cliente.

Embora o texto legal mencione expressamente o termo “prestar contas” (geralmente associado a valores financeiros), a jurisprudência pacificada dos Tribunais de Ética e Disciplina (TED) da OAB estende essa interpretação para o dever geral de informação sobre o andamento processual. Portanto, deixar o constituinte sem respostas de forma reiterada viola os princípios da boa-fé objetiva e da dignidade da profissão.

0 Conceito Jurídico de “Tempo Razoável”

Uma dúvida comum reside na definição exata do que constitui uma demora aceitável. O Direito adota o critério da **razoabilidade**:

- **Contatos de rotina:** Esperar de 24 a 72 horas úteis por um retorno sobre andamentos corriqueiros é perfeitamente aceitável dentro da rotina de um escritório.
- **Silêncio prolongado:** Quando o sumiço do profissional ultrapassa semanas consecutivas, sem qualquer aviso prévio ou justificativa plausível, rompe-se o limite do razoável.
- **Situações de urgência:** Intimações com prazos curtos ou mandados urgentes exigem respostas imediatas, cuja negligência pode caracterizar desídia (desleixo

profissional).

Por que seu advogado não atende ligações nem responde mensagens?



Advogado não atende ligações nem responde mensagens 3
Compreender os bastidores da rotina jurídica é fundamental para avaliar a situação com a devida cautela antes de tomar decisões precipitadas. Muitas vezes, o silêncio não decorre de descaso, mas sim de fatores operacionais inerentes à profissão.

A Rotina Frenética e os Prazos Fatais

O cotidiano de um defensor de alta performance é marcado por uma carga de trabalho intensa e prazos processuais peremptórios (conhecidos no jargão técnico como “prazos

fatais"). A perda de um prazo pode fulminar o direito do cliente, exigindo que o profissional se isole temporariamente do mundo externo para redigir peças de alta complexidade.

Além disso, os advogados realizam rotineiramente audiências que se estendem por horas, despachos presenciais ou virtuais com magistrados, sustentações orais em tribunais e diligências externas em cartórios, delegacias ou órgãos públicos. Durante essas atividades, a comunicação instantânea torna-se inviável.

O Trabalho de Bastidores Invisível ao Cliente

Grande parte do esforço que garante o sucesso de uma demanda ocorre nos bastidores. Isso inclui:

- Pesquisa minuciosa de **jurisprudência atualizada** nos tribunais superiores;
- Análise detalhada de provas documentais e elaboração de teses estratégicas;
- Estudo aprofundado de novas legislações e doutrinas especializadas.

Interrupções constantes para responder a mensagens instantâneas fragmentam o raciocínio clínico necessário para a construção de uma boa peça processual. Por essa razão, muitos profissionais optam por estabelecer blocos fixos de horários diários para o atendimento ao público, blindando o restante do tempo para a atividade intelectual focada.

A Lentidão Natural do Poder Judiciário

Em diversas ocasiões, a ausência de notícias reflete apenas a **estagnação temporária do próprio processo** nos escaninhos da Justiça. O ritmo do Judiciário brasileiro é notoriamente lento.

Fases como a espera por uma perícia técnica, a designação de uma audiência de instrução ou a prolação de uma sentença podem arrastar-se por meses ou anos sem qualquer movimentação relevante. Quando o processo está parado aguardando o juiz, o advogado simplesmente não possui novidades concretas para transmitir.

Passo a Passo: O que fazer antes de tomar medidas drásticas

Se o silêncio persiste e a falta de informações começa a causar prejuízo ou desconforto emocional, é fundamental agir de maneira estratégica, assertiva e profissional, criando um histórico robusto de provas.

1. Documente Todas as Tentativas de Contato

Caso necessite recorrer a órgãos de controle futuramente, a palavra do cliente isolada terá menos força que um conjunto probatório bem estruturado. Portanto:

- Registre as datas, horários e capturas de tela (**prints**) de chamadas telefônicas não atendidas;
- Guarde o histórico completo de conversas em aplicativos como WhatsApp, evidenciando as mensagens enviadas e, se houver, a confirmação de leitura;
- Evite pulverizar a comunicação em redes sociais pessoais do profissional (como Instagram ou Facebook), concentrando os esforços nos canais corporativos oficiais.

2. Centralize e Formalize a Cobrança por

E-mail

O e-mail continua sendo a ferramenta formal mais indicada para registros jurídicos, pois gera uma trilha com data, hora e conteúdo invioláveis. Envie uma mensagem polida, objetiva e firme, estipulando um prazo razoável para resposta.

Modelo Sugerido de Notificação por E-mail:

Prezado(a) Dr(a). [Nome do Advogado],

Espero que este e-mail o(a) encontre bem.

Escrevo para solicitar formalmente uma atualização sobre o estado atual do meu processo (nº [Inserir Número do Processo]). Tentei contato telefônico e via mensagens nos dias [inserir datas], contudo não obtive sucesso.

Compreendo que sua rotina junto aos tribunais é atribulada, todavia a ausência prolongada de informações tem me gerado insegurança. Solicito, por gentileza, um breve posicionamento sobre o andamento do caso ou a indicação de uma data para alinhamento até o dia [inserir data – sugerimos 48h a 72h úteis].

Agradeço a atenção e permaneço no aguardo.

Atenciosamente, [Seu Nome Completo]

3. Envio de Notificação Extrajudicial via Cartório ou AR

Se o e-mail formal for categoricamente ignorado, o passo seguinte é o envio de uma **Notificação Extrajudicial** por meio de Carta Registrada com Aviso de Recebimento (AR) ou via Cartório de Títulos e Documentos. Esse ato confere robustez jurídica incontestável ao demonstrar a constituição em mora do profissional, servindo como marco temporal de que ele tomou

ciência da sua insatisfação e da solicitação de informações.

Medidas Energéticas Quando o Silêncio Persistir

Quando todas as tentativas de conciliação amigável resultam em fracasso absoluto e fica configurado o descaso continuado, o cliente deve acionar os mecanismos de proteção legal e institucional.

A Reclamação Formal no Tribunal de Ética e Disciplina (TED) da OAB

A representação disciplinar perante a OAB do estado onde o profissional atua é um direito legítimo do cidadão. O procedimento administrativo visa apurar a conduta ética do inscrito.

Para formalizar a queixa, o interessado deve comparecer à sede da subseção ou seccional da OAB (ou acessar o portal eletrônico da instituição) e protocolar uma petição simples narrando os fatos cronologicamente, anexando o contrato de honorários, a procuração e as provas das tentativas de contato ignoradas.

O advogado será formalmente notificado para apresentar sua defesa prévia. Caso a infração seja constatada, o profissional estará sujeito a penalidades que variam desde uma **advertência reservada** e **censura** até a **suspensão do exercício profissional** (de 30 dias a 12 meses) ou, em cenários gravíssimos de reincidência e retenção indevida de valores, a **exclusão definitiva** dos quadros da Ordem.

Rescisão Contratual e a Troca de

Advogado com Segurança



advogado não atende ligações nem responde mensagens 1
Quando a quebra de confiança atinge um ponto irreversível, a manutenção do vínculo torna-se inviável. A legislação garante ao cliente a prerrogativa de mudar de patrono a qualquer momento.

Como Revogar o Mandato Corretamente

A destituição do profissional deve ser feita por escrito para surtir os efeitos legais adequados. O cliente deve enviar uma comunicação formal de **Revogação de Mandato** (procuração), informando que a partir daquela data o profissional não está mais autorizado a representá-lo em juízo. É recomendável enviar esta carta com AR ou colher a assinatura de “ciente” na cópia do documento.

A Questão dos Honorários Proporcionais e Prestação de Contas

A rescisão unilateral do contrato exige atenção às cláusulas financeiras estabelecidas:

- **Honorários Quota-Litis (no êxito):** Mesmo rescindindo o contrato, o advogado destituído mantém o direito de receber a remuneração estipulada de forma proporcional ao trabalho que efetivamente realizou até o momento da saída, quantia que costuma ser arbitrada judicialmente se não houver acordo.
- **Retenção de Valores:** O profissional é obrigado a realizar a estrita prestação de contas de quaisquer quantias levantadas por meio de alvarás judiciais. A apropriação indevida de valores do cliente configura crime de apropriação indébita e infração disciplinar gravíssima.

Substabelecimento e Migração da Pasta Processual

Ao contratar um novo profissional, este poderá ingressar no processo de duas formas:

1. **Com Substabelecimento:** O advogado antigo repassa formalmente os poderes para o novo colega, seja com reservas (mantendo parte dos honorários) ou sem reservas (afastando-se por completo da causa).
2. **Por Juntada de Nova Procuração:** Caso o advogado anterior se recuse a colaborar, o novo patrono protocola a revogação assinada pelo cliente juntamente com a nova procuração, assumindo imediatamente a condução do feito. O profissional antigo tem o dever ético inarredável de disponibilizar uma cópia integral da pasta do cliente

contendo todos os documentos e provas coletadas.

Prevenção: Como escolher um profissional e blindar a comunicação no contrato

A melhor estratégia para evitar desgastes futuros reside na prevenção inteligente e na adoção de critérios rigorosos no momento da contratação.

Critério de Avaliação	O que Observar na Consulta Inicial
Regularidade Cadastral	Consulta obrigatória do nome ou número da OAB no Cadastro Nacional de Advogados (CNA).
Clareza Didática	Capacidade do profissional de explicar os riscos e cenários sem excesso de termos técnicos herméticos.
Alinhamento de Expectativas	Definição prévia dos canais oficiais de comunicação e estipulação de prazos médios para retorno.
Transparência Financeira	Detalhamento explícito de custas processuais, honorários contratuais e sucumbenciais.

O Contrato de Honorários como o “Manual de Regras” da Relação

O contrato de honorários advocatícios não deve ser encarado como um mero documento burocrático de cobrança, mas sim como o estatuto que regerá toda a prestação de serviços. Exija que as regras de atendimento constem expressamente em suas cláusulas.

É perfeitamente viável e altamente recomendável negociar a

inclusão de uma **Cláusula de Nível de Serviço (SLA)** no instrumento contratual. Cláusulas que estipulem, por exemplo, o envio de relatórios bimensais automatizados ou o compromisso de resposta a e-mails em até 72 horas úteis conferem balizas seguras para ambas as partes, servindo como critério objetivo para caracterizar eventual descumprimento contratual futuro.

Conclusão: Em Busca de uma Advocacia Mais Humana e Transparente

Enfrentar o silêncio de um patrono legal no momento em que se depende de sua atuação técnica é uma experiência indiscutivelmente desgastante. No entanto, compreender que você dispõe de mecanismos de controle, direitos éticos claros e canais institucionais de reclamação desfaz a sensação de vulnerabilidade.

A comunicação transparente não representa um diferencial ou um favor concedido pelo escritório de advocacia; trata-se de um **direito inalienável do constituinte**. Ao exigir uma postura profissional e, paralelamente, respeitar os limites operacionais e os tempos de concentração necessários para a execução de um bom trabalho técnico, constrói-se uma parceria sólida, equilibrada e focada no único objetivo que realmente importa: a obtenção da justiça.

FAQ: Dúvidas Frequentes Sobre Falta de Retorno de Advogados

1. O que devo fazer se meu advogado não está atendendo minhas ligações?

Não entre em pânico instantaneamente. O profissional pode estar em audiência ou cumprindo prazos urgentes. O

recomendável é formalizar a tentativa de contato enviando uma mensagem escrita por e-mail ou WhatsApp corporativo, registrando os horários e o teor do pedido de informação para criar um histórico probatório.

2. Quanto tempo é razoável esperar por uma resposta do meu advogado?

Para solicitações corriqueiras e sem urgência processual, o prazo considerado razoável pelo mercado e pelos tribunais de ética varia de **24 a 72 horas úteis** (1 a 3 dias úteis). Caso haja uma real urgência (como uma intimação com data limite próxima), essa condição deve ser explicitada de forma destacada logo no início do texto da mensagem.

3. O que posso fazer se não receber resposta após várias tentativas documentadas?

Persistindo o silêncio absoluto após múltiplas investidas, envie uma notificação por e-mail fixando um prazo definitivo para o posicionamento do profissional. Se a postura negligente persistir, avalie o agendamento de uma reunião presencial no escritório ou, em última análise, a consulta com um segundo especialista para verificar a situação do processo no sistema do tribunal.

4. Meu advogado pode ser responsabilizado por não atender meus chamados?

Sim. O descaso reiterado e injustificado configura infração aos deveres éticos da profissão. Se a ausência de comunicação acarretar a perda de um prazo processual importante ou gerar um prejuízo financeiro ou material concreto para a causa, o profissional poderá responder civilmente por perdas e danos sob a ótica da **Teoria da Perda de uma Chance**, além de

enfrentar sanções disciplinares na OAB.

5. Como posso saber se meu advogado está realmente ocupado ou se está negligenciando meu caso?

Um profissional zeloso, mesmo imerso em uma rotina atribulada, delegará à sua equipe, secretária ou assistente a tarefa de emitir um aviso rápido de recebimento da mensagem, informando que retornará assim que possível. O sumiço total, continuado e sem qualquer justificativa por semanas ou meses é o sinal clássico de negligência na condução do relacionamento com o cliente.

6. É apropriado buscar outro advogado se a comunicação falhar persistentemente?

Perfeitamente apropriado. A prestação de serviços jurídicos baseia-se estritamente no elemento subjetivo da confiança (*intuito personae*). Uma vez rompido esse pilar essencial em decorrência de falhas crônicas na comunicação, o cliente detém o pleno direito de rescindir o vínculo contratual e buscar o amparo de um novo patrono de sua preferência.

7. O que fazer se decidir trocar de advogado?

O rito formal exige três etapas sequenciais:

1. **Notificar por escrito** o profissional atual sobre a rescisão do contrato e a revogação dos poderes da procuração;
2. **Firmar um novo contrato** e assinar uma nova procuração com o profissional substituto;
3. Solicitar a **transferência integral da pasta** de documentos (substabelecimento) para que o novo defensor

peticione no processo informando a assunção do caso.

8. Posso reclamar formalmente do meu advogado na OAB?

Sim. Caso verifique que o profissional violou o dever de informação de forma contumaz ou agiu com desídia, você deve protocolar uma representação disciplinar junto ao Tribunal de Ética e Disciplina (TED) da seccional da OAB do seu estado, munido de todas as provas documentais coletadas.

9. Como posso garantir uma melhor comunicação com meu novo advogado?

Estabeleça parâmetros objetivos na consulta inicial. Pergunte explicitamente quais são os canais oficiais de comunicação do escritório, a frequência estimada de envio de relatórios e, fundamentalmente, exija a inserção de uma cláusula específica que delimite a política de atendimento e os prazos máximos para respostas diretamente no corpo do novo contrato de honorários.

10. O que fazer se meu novo advogado também não responder?

O procedimento estratégico deve ser rigorosamente o mesmo: documentar as tentativas frustradas, formalizar a cobrança por canais oficiais e estabelecer prazos. Se o padrão negligente se repetir mesmo após o alinhamento prévio, significa que o profissional escolhido não atende aos requisitos mínimos de profissionalismo, impondo-se a necessidade de nova substituição.

11. É normal meu processo ficar meses sem

nenhuma novidade?

Sim, esse cenário é extremamente comum no panorama do Judiciário nacional. Diversas fases procedimentais, como a conclusão dos autos para o juiz proferir despachos ou decisões, costumam demorar longos meses sem que nenhuma movimentação externa aconteça. Contudo, o advogado tem o dever de responder ao cliente confirmando que a inércia provém do tribunal e que o caso segue monitorado.

12. Posso parar de pagar os honorários se o advogado não me responde?

Não faça isso de forma unilateral. Suspender pagamentos sem a devida formalização jurídica pode configurar inadimplemento contratual por sua parte, dando margem para que o profissional cobre multas rescisórias ou execute o contrato judicialmente. O caminho correto é notificar a rescisão por justa causa contratual (desídia) e, posteriormente, realizar o acerto de contas dos valores proporcionais devidos.

13. O que é mais importante: que o advogado me responda rápido ou que ele faça um bom trabalho no processo?

O equilíbrio ideal é a meta, contudo a **excelência técnica na condução do processo** é o fator que dita o ganho da causa. Respostas instantâneas em aplicativos de mensagem não compensam uma peça processual mal fundamentada. O cliente consciente compreende os limites de tempo do profissional, exigindo pontualidade e clareza nas atualizações, sem demandar uma disponibilidade irrealista de 24 horas por dia.

Escolha como resolver o seu caso:

[Falar com Advogado Especialista](#)

Baixar Manual de Autodefesa