



# REVISTA ELETRÔNICA DAS OUVIDORIAS DA OAB

Artigos e Relatórios de Atividades

1ª Edição

**REVISTA  
ELETRÔNICA  
das Ouvidorias da  
OAB**

Artigos e Relatórios de Atividades

1º Edição

**Ordem dos Advogados do Brasil - Conselho Federal**  
**Gestão 2013/2016**

**Diretoria**

Marcus Vinicius Furtado Coêlho  
Claudio Pacheco Prates Lamachia  
Cláudio Pereira de Souza Neto  
Cláudio Stábile Ribeiro  
Antonio Oneildo Ferreira

Presidente  
Vice-Presidente  
Secretário-Geral  
Secretário-Geral Adjunto  
Diretor-Tesoureiro

**Conselheiros Federais**

**AC:** Erick Venâncio Lima do Nascimento, Luciano José Trindade e Sérgio Baptista Quintanilha; Florindo Silvestre Poesch e Fernando Tadeu Pierro – *in memoriam*; **AL:** Everaldo Bezerra Patriota, Felipe Sarmento Cordeiro e Fernando Carlos Araújo de Paiva; **AP:** Cícero Borges Bordalo Júnior, Helder José Freitas de Lima Ferreira e José Luis Wagner; **AM:** Eid Badr, Jean Cleuter Simões Mendonça e José Alberto Ribeiro Simonetti Cabral; **BA:** André Luis Guimarães Godinho, Fernando Santana Rocha e Ruy Hermann Araújo Medeiros; **CE:** José Cândido Lustosa Bittencourt de Albuquerque, José Danilo Correia Mota e Mário Carneiro Baratta Monteiro; **DF:** Aldemario Araujo Castro, José Rossini Campos do Couto Correia e Marcelo Lavocat Galvão; **ES:** Djalma Frasson, Marcus Felipe Botelho Pereira e Setembrino Idwaldo Netto Pelissari; **GO:** Felicíssimo Sena, João Bezerra Cavalcante e Miguel Sampaio Cançado; **MA:** José Guilherme Carvalho Zagallo, Raimundo Ferreira Marques e Valéria Lauande Carvalho Costa; **MT:** Cláudio Stábile Ribeiro, Duilio Piatto Júnior e Francisco Eduardo Torres Esgaib; **MS:** Afeife Mohamad Hajj, Alexandre Mantonvani e Samia Roges Jordy Barbieri; **MG:** Paulo Roberto de Gouvêa Medina, Rodrigo Otávio Soares Pacheco e Walter Cândido dos Santos; **PA:** Edilson Oliveira e Silva, Iraclides Holanda de Castro e Jorge Luiz Borba Costa; Edilson Baptista de Oliveira Dantas – *in memoriam*; **PB:** Carlos Frederico Nóbrega Farias, José Mário Porto Júnior e Walter Agra Júnior; **PR:** Alberto de Paula Machado, César Augusto Moreno e José Lucio Glomb; **PE:** Antônio Ricardo Accioly Campos e Pelópidas Soares Neto; **PI:** Mário Roberto Pereira de Araújo, Sérgio Eduardo Freire Miranda e Sigifroi Moreno Filho; **RJ:** Carlos Roberto de Siqueira Castro, Cláudio Pereira de Souza Neto e Wadih Nemer Damous Filho; **RN:** Humberto Henrique Costa Fernandes do Rêgo, Kaleb Campos Freire e Lúcio Teixeira dos Santos; **RS:** Claudio Pacheco Prates Lamachia, Cléa Carpi da Rocha e Renato da Costa Figueira; **RO:** Antônio Osman de Sá, Elton José Assis e Elton Sadi Fülber; **RR:** Alexandre César Dantas Soccorro, Antonio Oneildo Ferreira e Bernardino Dias de Souza Cruz Neto; **SC:** José Geraldo Ramos Virmond, Luciano Demaria e Robinson Conti Kraemer; **SP:** Guilherme Octávio Batochio, Luiz Flávio Borges D'Urso e Márcia Machado Melaré; **SE:** Evânio José de Moura Santos, Henri Clay Santos Andrade e Maurício Gentil Monteiro; **TO:** André Luiz Barbosa Melo, Ercílio Bezerra de Castro Filho e Gedeon Batista Pitaluga Júnior.

**Conselheiros Federais Suplentes**

**AC:** Wanderley Cesário Rosa; **AL:** Aldemar de Miranda Motta Junior, Fernanda Marinela de Sousa Santos e Rodrigo Borges Fontan; **AP:** Alex Sampaio do Nascimento, Luiz Carlos Starling Peixoto e Vladimir Belmino de Almeida; **AM:** João Bosco de Albuquerque Toledano e Renato Mendes Mota; **BA:** Gáspare Saraceno e José Maurício Vasconcelos Coqueiro; **CE:** Kennedy Reial Linhares; **DF:** Evandro Luís Castello Branco Pertence, Felix Angelo Palazzo e Nilton da Silva Correia; **ES:** Elisa Helena Lesqueves Galante; **GO:** Jaime José dos Santos, Pedro Paulo Guerra de Medeiros e Reginaldo Martins Costa; **MA:** Daniel Blume de Almeida, Maria Helena de Oliveira Amorim e Rodrigo Pires Ferreira Lago; **MT:** José Antonio Tadeu Guilhen e Oswaldo Pereira Cardoso Filho; **MG:** Mário Lúcio Soares Quintão, Sérgio Augusto Santos Rodrigues e Sérgio Santos Sette Câmara; **PA:** José Alberto Soares Vasconcelos e Marcelo Augusto Teixeira de Brito Nobre; **PB:** Gilvania Maciel Virginio Pequeno, Wilson Sales Belchior e Sheyner Yasbeck Asfora; **PR:** Flávio Pansieri, Hélio Gomes Coelho Junior e Manoel Caetano Ferreira Filho; **PE:** Hebron Costa Cruz de Oliveira e João Olímpio Valença de Mendonça; **RJ:** Luiz Gustavo Antônio Silva Bichara e Sérgio Eduardo Fisher; **RN:** Daniel Victor da Silva Ferreira e Eduardo Serrano da Rocha; **RO:** Eurico Soares Montenegro Neto, Francisco Reginaldo Joca e Maria Luiza de Almeida; **RR:** Gierck Guimarães Medeiros, Gutemberg Dantas Licarião e Oleno Inácio de Matos; **SC:** Charles Pamplona Zimmermann e Wilson Jair Gerhard; **SP:** Aloisio Lacerda Medeiros, Arnaldo Wald Filho e Marcio Kayatt; **SE:** Carlos Alberto Monteiro Vieira, Jorge Aurélio Silva e Lenora Viana de Assis; **TO:** Carlos Augusto de Souza Pinheiro e Celma Mendonça Milhomem Jardim.

## **Ex-Presidentes**

1. Levi Carneiro (1933/1938) 2. Fernando de Melo Viana (1938/1944) 3. Raul Fernandes (1944/1948) 4. Augusto Pinto Lima (1948) 5. Odilon de Andrade (1948/1950) 6. Haroldo Valladão (1950/1952) 7. Atílio Viváqua (1952/1954) 8. Miguel Seabra Fagundes (1954/1956) 9. Nehemias Gueiros (1956/1958) 10. Alcino de Paula Salazar (1958/1960) 11. José Eduardo do P. Kelly (1960/1962) 12. Carlos Povina Cavalcanti (1962/1965) 13. Themístocles M. Ferreira (1965) 14. Alberto Barreto de Melo (1965/1967) 15. Samuel Vital Duarte (1967/1969) 16. Laudo de Almeida Camargo (1969/1971) 17. Membro Honorário Vitalício José Cavalcanti Neves (1971/1973) 18. José Ribeiro de Castro Filho (1973/1975) 19. Caio Mário da Silva Pereira (1975/1977) 20. Raymundo Faoro (1977/1979) 21. Membro Honorário Vitalício Eduardo Seabra Fagundes (1979/1981) 22. Membro Honorário Vitalício J. Bernardo Cabral (1981/1983) 23. Membro Honorário Vitalício Mário Sérgio Duarte Garcia (1983/1985) 24. Membro Honorário Vitalício Hermann Assis Baeta (1985/1987) 25. Márcio Thomaz Bastos (1987/1989) 26. Ophir Filgueiras Cavalcante (1989/1991) 27. Membro Honorário Vitalício Marcello Lavenère Machado (1991/1993) 28. Membro Honorário Vitalício José Roberto Batochio (1993/1995) 29. Membro Honorário Vitalício Ernando Uchoa Lima (1995/1998) 30. Membro Honorário Vitalício Reginaldo Oscar de Castro (1998/2001) 31. Membro Honorário Vitalício Rubens Approbato Machado (2001/2004) 32. Membro Honorário Vitalício Roberto Antonio Busato (2004/2007) 33. Membro Honorário Vitalício Cezar Britto (2007/2010) 34. Membro Honorário Vitalício Ophir Cavalcante Junior (2010/2013).

## **Instituto dos Advogados Brasileiros**

Técio Lins e Silva

Presidente

## **Ouvidores do Conselho Federal da OAB**

José Alberto Ribeiro Simonetti Cabral

Alexandre Cesar Dantas Soccorro

Gedeon Batista Pitaluga Júnior

Ouvidor-Geral

Ouvidor-Adjunto

Ouvidor-Adjunto

## **Ouvidores nas Seccionais**

AC: Atalidio Bady Casseb; AL: Paulo Geraldo dos Santos Vasques, Ouvidora-Adjunta: Marta Virginia Moreira Bezerra Patriota; AM: Glen Wilde do Lago Freitas; AP: Jakeline Morato Pereira de Sousa; BA: Adilson Affonso de Castro, Ouvidores-Adjuntos: Edson Nuno Alvares Pereira Filho e Joanito de Souza Santana; CE: Wanha Maria de Sousa Rocha; DF: Paulo Alexandre Silva; ES: Elivan Junqueira Modenesi, Ouvidor-Adjunto: Luiz Guilherme Mota Vello; GO: Eduardo Antunes Scartezini; MA: Ouvidor-Adjunto: Alexsandro Pereira Cunha, Ouvidora-Adjunta: Beatriz de Fátima Silva Mota, Ouvidor-Adjunto: Luis Carlos Oliveira Moreira; MG: Andre Luiz Lopes; MS: Alextoni Arruda de Souza; MT: Geandre Bucair Santos; PA: Ivanilda Barbosa Pontes, Ouvidora-Adjunta: Gláucia Maria Cuesta Cavalcante Rocha; PB: Lucia de Fatima Assis Queiroga; PE: Frederico Preuss Duarte; PI: Andreia de Araujo Silva; PR: Maria Helena Kuss; RJ: Arnon Velmovitsky; RN: Emmanoel Antas Filho; RO: Walter Gustavo da Silva Lemos; RR: Temair Carlos de Siqueira, Ouvidora-Adjunta: Franciany Dias Mendes; RS: Daniel Junior de Melo Barreto; SC: Isolde Hammerschmitt; SE: Matheus Dantas Meira; SP: Antonio Carlos Padovan Faria; TO: Marinolia Dias Dos Reis.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL  
CONSELHO FEDERAL

Revista  
Eletrônica  
OUVIDORIAS DA  
OAB

Artigos e Relatórios de Atividades



ANO 1 – NÚMERO 1 – DEZEMBRO/2015

© Ordem dos Advogados do Brasil  
Conselho Federal

Setor de Autarquias Sul - Quadra 5 - Lote 1 - Bloco M  
70.070-939 - Brasília (DF)  
Tel.: (61) 2193-9600

Tiragem: Eletrônica  
Capa: Susele Bezerra Miranda

Colaboração:

Gerência de Relações Externas/Ouvidoria-Geral da OAB  
Setor de Autarquias Sul - Quadra 05 - Lote 02 - Bloco N - 1º andar  
Ed. OAB - Centro Cultural Evandro Lins e Silva  
70.070-913 - Brasília (DF)  
Tel.: (61) 2193-9606 / (61) 2193-9728

Biblioteca Arx Tourinho  
Setor de Autarquias Sul - Quadra 05 - Lote 02 - Bloco N - Sobreloja  
Ed. OAB - Centro Cultural Evandro Lins e Silva  
70.070-913 - Brasília (DF)  
Tel.: (61) 2193-9663 / (61) 2193-9606

## **PREFÁCIO**

*Marcus Vinicius Furtado Coêlho<sup>1</sup>*

Com o intuito de destacar a importância da participação social nas ações voltadas à fiscalização ética da advocacia brasileira, o Conselho Federal da OAB lança a 1ª edição da Revista Eletrônica da Ouvidoria Geral.

A revista reúne artigos e relatórios de atividades de autoria das Ouvidorias de Seccionais da Ordem, a fim de apresentar à advocacia, aos operadores do Direito em geral e a toda a sociedade a estrutura e atuação desses órgãos, fundamentais à democratização da justiça e à melhoria da prestação advocatícia.

As ouvidorias, distribuídas pelos Conselhos Seccionais em todo o país, aproximam os cidadãos da OAB, permitem que estes compreendam melhor o funcionamento da Instituição, bem como denunciem atos de advogados que contrariem as normas de conduta ético-profissional, zelando pela dignidade e nobreza da profissão.

É atribuição das ouvidorias receber reclamações de qualquer cidadão contra advogados, encaminhá-las ao órgão competente da OAB, prestar esclarecimentos acerca de direitos e deveres profissionais, orientando sobre o procedimento adequado, fornecer informações que lhes

---

<sup>1</sup> Advogado e Presidente Nacional da Ordem dos Advogados do Brasil.

sejam solicitadas, buscando sempre a melhor realização dos escopos da Instituição.

Essas atribuições convergem para as finalidades da própria Entidade, como a defesa do Estado Democrático de Direito, da ordem jurídica, dos direitos humanos, a correta aplicação da lei e o aprimoramento da cultura jurídica. Isso porque uma comunicação acessível e direta junto aos cidadãos amplia o diálogo democrático, aproximando as ações da OAB e da advocacia aos anseios sociais.

O elevado número de pessoas que procuram a OAB por meio da ouvidoria, seja pessoalmente, via telefone ou email, demonstra a confiança da população nos serviços desse órgão e a importância da interação democrática entre sociedade e OAB.

A revista que ora se lança é, portanto, mais um relevante canal de diálogo entre a Ordem e os cidadãos, os quais poderão conhecer ainda mais a respeito da atuação das ouvidorias e utilizar seus serviços, aprimorando o controle social da ética na advocacia e aproximando-se, como sujeitos ativos, da estrutura da OAB e da busca pela realização da justiça.



## APRESENTAÇÃO

*José Alberto Ribeiro Simonetti Cabral<sup>2</sup>*

O lançamento da 1ª edição da Revista Eletrônica da Ouvidoria-Geral é um marco na história da Entidade, que dá voz ao advogado, ao cidadão e a todos os interessados.

A edição desta obra representa um avanço histórico da gestão, ao dar transparência aos serviços da Ouvidoria, eis que a Revista traz em seu bojo artigos e, sobretudo, relatórios das atividades dos setores nos Estados, dando a elas notoriedade.

Nesse contexto, enfatizo aqui, a essencialidade da aproximação das Ouvidorias, como fator determinante de valorização da dimensão humana.

A Revista é um instrumento de melhoria e espero que a obra seja alicerce para bons e profícuos debates que tenham como escopo o aperfeiçoamento, o progresso e o avanço da OAB. A Ouvidoria é o termômetro da atuação institucional, funcionando como auxiliar no controle de qualidade e, especialmente, na democratização do acesso à informação.

A qualidade e a eficiência das ações da ouvidoria são fruto, em primeiro lugar, do comprometimento de seus agentes, aqueles cuja capacidade e competência, não apenas servem de sustentáculo para as ações

---

<sup>2</sup> Ouvidor-Geral do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil.

da Ordem, como motriz para o aperfeiçoamento contínuo e constante de nossa instituição e das práticas institucionais.

Por isso, é como imensa alegria que finalmente agradeço pelo empenho e dedicação dos Ouvidores Adjuntos, Alexandre Dantas e Gedeon Pitaluga Junior, por juntos estarem envolvidos nesse processo de transformação.

Quanto mais o tempo passa, mais precisamos ouvir e mais precisamos fazer.

## SUMÁRIO

<b>A atuação da Ouvidoria na Ordem dos Advogados do Brasil.....</b>	<b>13</b>
<i>José Alberto Ribeiro Simonetti Cabral.....</i>	<i>13</i>
<b>A Ouvidoria do Conselho Federal da OAB como protagonista no processo de valorização do diálogo .....</b>	<b>19</b>
<i>Alexandre Dantas .....</i>	<i>19</i>
<b>Ouvidorias OAB - História e Importância.....</b>	<b>26</b>
<i>Gedeon Batista Pitaluga Júnior .....</i>	<i>26</i>
<b>Ouvidoria na OAB/Acre .....</b>	<b>33</b>
<i>Atalidio Bady Casseb .....</i>	<i>33</i>
<b>Ouvidoria – Canal de ajuste da Instituição.....</b>	<b>36</b>
<i>Arnon Velmovitsky.....</i>	<i>36</i>
<b>Um giro hermenêutico sobre o processo de Interpretação na atuação das Ouvidorias .....</b>	<b>39</b>
<i>Walter Gustavo da Silva Lemos.....</i>	<i>39</i>
<b>Considerações acerca da primeira Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil – A Seccional do Rio Grande do Sul.....</b>	<b>63</b>
<i>Daniel Junior de Melo Barreto .....</i>	<i>63</i>
<b>A Ouvidoria da OAB/Santa Catarina.....</b>	<b>70</b>
<i>Isolde Hammerschmitt.....</i>	<i>70</i>

## Parte 2

<b>Relatório de atividades da Ouvidoria do Conselho Federal da OAB – 2013/2015 .....</b>	<b>74</b>
 Relatório de Atividades da Ouvidoria da OAB/Amazonas .....	97
Relatório de Atividades da Ouvidoria da OAB/Amapá .....	98
Relatório de atividades da Ouvidoria da OAB/Maranhão .....	99
Relatório de Atividades da OAB/Pará.....	100
Relatório de Atividades da OAB/Rio Grande do Norte .....	110
Relatório de Atividades da Ouvidoria da OAB/Rio Grande do Sul .....	128
Relatório de Atividades da OAB/São Paulo.....	130

# **Parte 1**

## **ARTIGOS**

# A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL

*José Alberto Ribeiro Simonetti Cabral<sup>3</sup>*

***Sumário:** Introdução; 1. História, criação, e principais feitos da Ouvidoria-Geral da OAB; 2. Relatórios anuais de atividades; 3. A Ouvidoria: principal canal de interlocução entre a OAB e a Cidadania; Considerações finais.*

## **Introdução**

O principal objetivo deste artigo é ressaltar o importante papel que vem sendo exercido pela Ouvidoria-Geral do Conselho Federal da OAB, fazendo uma análise que objetiva dar publicidade às atividades desenvolvidas tanto pela Ouvidoria Nacional como pelas Ouvidorias Estaduais.

Além disso, este artigo apresenta inicialmente um breve histórico da Ouvidoria-Geral trazendo os principais feitos destes últimos três anos. Apresenta, ainda, os relatórios anuais de atividades e, também, expõe as considerações que justificam a indispensabilidade da Ouvidoria como principal canal de interlocução entre a OAB e a Cidadania.

---

<sup>3</sup> Ouvidor-Geral do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil.

## **1. História, criação, e principais feitos da Ouvidoria-Geral da OAB.**

A concepção da Ouvidoria-Geral da Ordem dos Advogados do Brasil foi um gesto de sensibilidade do Conselho Federal da OAB ao perceber a cogente importância de um canal de monitoramento de abrangência nacional da entidade.

Criada em 06 de novembro de 2007 pelo Provimento n. 123/2007, possui como finalidade “ampliar os canais de participação dos advogados, estagiários, estudantes de direito e todos e quaisquer interessados, e, em defesa de seus interesses, melhorar a qualidade dos trabalhos do Conselho Federal e, em regime de cooperação, dos Conselhos Seccionais e Subseções da OAB, bem como dos órgãos e departamentos integrantes das estruturas organizacionais, em quaisquer de suas esferas, visando a colaborar para o aperfeiçoamento, a transparência e a eficácia das atividades, assistência, defesa e prestação de serviços oferecidos aos seus inscritos e a comunidade em geral”.

A Ouvidoria possui, além de suas funções técnicas, uma função social e quem dá o tom dessa essencialidade é o art. 2º do Provimento 123, quando frisa que dentre suas finalidades estão as de: “assistência, defesa e prestação de serviços oferecidos aos seus inscritos e a comunidade em geral”.

Portanto, são estas finalidades que fazem da Ouvidoria um instrumento norteador do aperfeiçoamento dos serviços da Instituição como um todo.

A Ordem dos Advogados do Brasil, em absoluto respeito a sua história, defende categoricamente o direito da sociedade de se expressar livremente com a consciência de que o diálogo é um instrumento agregador e para dialogar é indispensável ouvir.

E nessa perspectiva de magnitude, a atual Diretoria da OAB deu a Ouvidoria-Geral do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil um espaço privilegiado de atuação.

Na atual gestão (2013/2016), o presidente expediu a Resolução n. 08/2013 designando os advogados e Conselheiros Federais Alexandre Cesar Dantas Soccorro e Gedeon Batista Pitaluga Júnior como Ouvidores-Adjuntos.

Em 19 de maio de 2014, o Conselho Federal promoveu o Encontro Nacional de Ouvidorias realizado em parceria com o Superior Tribunal de Justiça com a participação de Ouvidorias dos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário.

Tratou-se de um evento histórico, cuja relevância ficará gravada na memória da Entidade como um evento que permitiu evidenciar o valor da interação com as Ouvidorias que não integram o Sistema OAB.

Durante as atividades da primeira Sessão Ordinária do Conselho Pleno da OAB em 2014, realizada no dia 10 de fevereiro de 2014,



foi formalizada a integração dos Sistemas de Ouvidoria do Conselho Federal da Ordem e da Procuradoria-Geral da República.

Em março de 2014, as Ouvidorias do Conselho Federal da OAB e do Superior Tribunal de Justiça foram, oficialmente, integradas. O anúncio da parceria e a assinatura do termo de cooperação técnica aconteceram durante a sessão plenária do Conselho Federal.

No dia 22 de outubro de 2014, na ocasião da realização da Conferência Nacional dos Advogados, foi realizado o II Encontro Nacional de Ouvidores da OAB onde foi possível conhecer a realidade de atuação de cada Seccional da OAB, para traçar uma agenda de apoio e de fortalecimento das Ouvidorias Seccionais.

Por consequência do aludido Encontro, em 2015, atenta às inovações tecnológicas, a Ouvidoria criou o grupo no aplicativo de mensagens “*whatsapp*” com todos os Ouvidores Seccionais permitindo a troca de experiências simultâneas e uma comunicação rápida e eficaz.

Todos estes feitos são reflexos da autonomia que a Diretoria do Conselho Federal da OAB deu à Ouvidoria-Geral, da qual tenho imensa e profunda honra de exercer a função de Ouvidor, que foi a mim confiada.

## **2. Relatórios anuais de atividades**

Em 2013, recebemos 15.773 (quinze mil setecentos e setenta e três) demandas, das quais 15.569 (quinze mil quinhentos e sessenta

e nove) foram recebidas pelo Sistema da Ouvidoria, via formulário Fale Conosco (*site*); 189 (cento e oitenta e nove) atendimentos por telefone; 14 (quatorze) atendimentos pessoais e 72 (setenta e duas) expedientes físicos protocolados via Sistema de Gestão Documental.

Em 2014, recebemos 13.914 (treze mil novecentas e catorze) demandas, das quais 13.666 (treze mil seiscentas e sessenta e seis) foram recebidas pelo Sistema da Ouvidoria, via formulário Fale Conosco (*site*); 115 (cento e quinze) atendimentos por telefone; 26 (vinte e seis) atendimentos pessoais e 107 (cento e sete) expedientes físicos protocolados via Sistema de Gestão Documental.

Em 2015, recebemos 11.525 (onze mil quinhentas e vinte e cinco) demandas, das quais 11.015 (onze mil e quinze) foram recebidas pelo Sistema da Ouvidoria, via formulário Fale Conosco (*site*); 325 (trezentas e vinte e cinco) atendimentos por telefone; 57 (cinquenta e sete) atendimentos pessoais; 6 (seis) e-mails e 119 (cento e dezenove) expedientes físicos protocolados via Sistema de Gestão Documental.

### **3. Considerações Finais**

O presente artigo busca difundir os dados estatísticos da Ouvidoria, além de discutir temas atuais relevantes sobre Ouvidoria, com o fito de proporcionar uma visão realista dos acertos, assim como evidencia que ainda temos muito a aprimorar.

A Constituição Federal de 1988 instituiu o Estado Democrático de Direito, alicerçado na realização da cidadania e na dignidade da pessoa humana, com propósito na construção de uma sociedade livre, justa e solidária.

A criação da Ouvidoria da Entidade amplia a forma de participação social, indicando os rumos para um novo paradigma em que os direitos sejam direitos de todos, baseados em deveres de todos.

A reflexão sobre a função social da Ouvidoria torna-a ferramenta de garantia de direitos dos cidadãos, à medida que está incluída como um canal de informação, de transmissão e de mediação entre o cidadão e os serviços ofertados pela Instituição, tendo por resultado desse procedimento a valorização do exercício da cidadania.

De modo que, a Ouvidoria do Conselho Federal da OAB atua com transparência, observando os princípios acima elencados, valorizando a imparcialidade nas condutas das demandas recebidas, respeitando as diversidades culturais e regionais do nosso País.

# **A OUVIDORIA DO CONSELHO FEDERAL DA OAB COMO PROTAGONISTA NO PROCESSO DE VALORIZAÇÃO DO DIÁLOGO**

*Alexandre Dantas<sup>4</sup>*

***Sumário:** Introdução; 1. Diálogo: solução para o entendimento e a Ouvidoria como um canal direto com a sociedade; 2. Ouvidor: papel fomentador das soluções e do desenvolvimento institucional; 3. Ouvidor: papel fomentador das soluções e do desenvolvimento institucional; Considerações finais.*

## **Introdução**

O principal propósito deste artigo é realçar a prestigiada função da Ouvidoria com abordagem direcionada para o seu protagonismo no processo de valorização do diálogo.

Atualmente, a Ouvidoria é uma realidade no Sistema OAB, eis que todas as Seccionais possuem Ouvidoria instalada e em pleno funcionamento, as quais exercem uma função de protagonismo na Entidade.

---

<sup>4</sup> Advogado, Ouvidor Adjunto da OAB e Conselheiro Federal da OAB.

Nesta gestão, a comunicação foi uma característica singular e a Ouvidoria, certamente, foi indispensável durante esses três anos de caminhada.

A Ouvidoria é, também, um lugar de aferição da imagem da Instituição, tão eficaz quanto as pesquisas de satisfação que utilizam critérios estatísticos e matemáticos.

Muito embora as pesquisas tragam insumos valiosos ao apontar o ponto de vista de quem usa os serviços da Entidade, tais pesquisas são onerosas e, portanto, economicamente inviáveis para serem realizadas com regularidade.

E é nesse cenário que a Ouvidoria se revela fundamental, dado que sua atuação é um indicador invariavelmente eficaz e instantâneo.

A sociedade se faz presente para a advocacia e a advocacia se faz presente para sociedade por intermédio da Ouvidoria.

Coube a nós, Ouvidores da OAB e aqui, destaco a atuação combativa do Ouvidor-Geral, José Alberto Ribeiro Simonetti Cabral, que nos conduziu com sabedoria, profissionalismo, altivez e visão prospectiva, colocando o setor em posição de destaque, sermos os artífices desta conexão social da entidade.

De igual modo, ressalto a atuação do colega Gedeon Pitaluga Junior, Ouvidor Adjunto, pela dedicação e responsabilidade com que tratou os reclamos da sociedade e da nossa classe.

Agradeço pela confiança e oportunidade de ter compartilhado minhas experiências com personalidades jurídicas distintas, a quem dedico a minha mais profunda admiração.

Feitas essas considerações iniciais, passemos ao tema.

## **1. Diálogo: solução para o entendimento e a Ouvidoria como um canal direto com a sociedade**

*“O diálogo cria base para colaboração” (Paulo Freire).*

Essa citação traz consigo o espírito defendido pela Entidade, pelo Sistema OAB e a Ouvidoria instrumentaliza esse itinerário, de modo a dar sentido a nossa função perante a Sociedade, pois retrata um pensamento ativo carregado de muita sabedoria.

Dito isso, temos que uma das características de singularidade do homem para com os demais seres é sua capacidade peculiar de convivência em sociedade, que se utiliza da retórica, como uma ferramenta formidável, sendo, portanto, o diálogo a melhor maneira de resolução de conflitos.

A busca do entendimento coerente e saneador dá, a quem dialoga, autoridade sublime entre seus interlocutores, além de possibilitar resultados que favorecem novas concepções, frutos do ajuste de vontades e interesses, fator nem sempre presente de modo individual, mas por certo possível e esperado em razão do diálogo e suas nuances.

E é exatamente por isso, que a Ouvidoria é o canal – meio de comunicação – entre a sociedade e as instituições públicas e privadas, sendo responsável em atender as demandas emanadas pelos usuários de seus serviços, e, o Ouvidor, é o incumbido de intermediar o diálogo entre a Instituição e o Cidadão, como um garantidor da racionalidade, primando sempre pela ética em sua conduta.

As Ouvidorias são criadas buscando o melhoramento na prestação dos serviços pelas instituições. A Ouvidoria-Geral do Conselho Federal da OAB possui a mesma primazia. Utiliza-se da participação de advogados, estudantes de direito, bem como de todos e quaisquer interessados, a fim de melhorar a qualidade dos trabalhos do Conselho Federal.

A ferramenta primordial para a concretização desse trabalho é a abertura do diálogo entre a Ouvidoria-Geral e os interessados em opinar, expor dúvidas, sugerir, elogiar, ou que manifestam interesse em participar do melhoramento da instituição.

O papel da Ouvidoria-Geral do Conselho Federal da OAB é o de estreitamento dos laços entre a população e a Instituição, que tem como cabedal, a sua posição de prestígio frente à sociedade brasileira, sendo considerada uma das instituições de maior credibilidade do país.

A visão que a sociedade imprime em relação à OAB é resultado de sua atuação, sempre garantidora dos Direitos Constitucionais e da Justiça Social e por ações combativas quanto aos abusos e cerceamentos cometidos contra o povo brasileiro e suas instituições democraticamente instituídas.

Esse trabalho só pode ser atingido, quando há um envolvimento participativo da população e isso se faz por intermédio da Ouvidoria-Geral do CFOAB, que abre a oportunidade de um encontro – *link* – direito, para que todos aqueles que desejam se manifestar, e assim o fazem, de forma livre, igualitária e democrática.

## **2. Ouvidor: papel fomentador das soluções e do desenvolvimento institucional**

O *Ombudsman*<sup>5</sup> ou, no Brasil, Ouvidor, tem por acepção da palavra o significado de representante do cidadão, com atuação tanto na iniciativa privada, como pública.

A terminologia tem origem na Suécia – início do século XIX, 1809 – e o Ouvidor representa uma figura institucionalizada e fiscalizadora da aplicação das normas legais por parte das instituições públicas, trata-se de um receptor das demandas oriundas da sociedade, em face das instituições e o responsável pela interpretação e fluxo dessas informações dentro do sistema onde se encontra envolvido.

O exercício da função demanda, naturalmente, senso crítico e ético, com abstenção do critério de pessoalidade, cujo propósito é o de dar tratamento às matérias que lhe foram atribuídas, com a necessária impessoalidade e sensatez intrínsecas à função.

---

<sup>5</sup> Termo sueco que significa representante do cidadão.



O Provimento n. 123/2007 do Conselho Federal da OAB, que criou a Ouvidoria-Geral do Conselho Federal da OAB, instituiu, em seu artigo 5º, *caput*, que o Ouvidor deverá possuir reputação ilibada, além de possuir mais de 10 (dez) anos de exercício profissional na advocacia.

Nada mais correto exigir que o responsável em fomentar as questões advindas dos cidadãos, possua, em seu histórico pessoal, intocável reputação e vasto conhecimento jurídico, garantindo a lisura das respostas que vierem a ser proferidas.

Para a sociedade, é vital que haja um meio de comunicação humanizado para suprir suas carências e necessidades e esse é o papel da Ouvidoria, que se personifica na pessoa do Ouvidor. Sendo função profícua para o aperfeiçoamento das atividades desta Instituição, já consagrada no o País, graças à ética e moral enraizadas em suas fundações institucionais.

### **Considerações finais**

As Instituições que, no ímpeto de melhorar a suas atividades, buscam meios para concretizar tais metas, e se utilizam da opinião dos usuários dos serviços para sanar as falhas existentes.

A Ouvidoria é o meio com o qual essa sinergia entre a opinião de seus usuários e as necessidades de melhoramento das instituições transmuta-se em algo concreto.

Não se pode olvidar que o diálogo é um poderoso artefato linguístico na construção de uma sociedade e sua utilização emana boa-

vontade entre os interlocutores. É uma ferramenta que se mostra diferencial na solução de divergências e na busca de um entendimento comum entre a sociedade e as Instituições.

Cabe à Ouvidoria, o papel peculiar de fomentador da distância existente entre a opinião dos cidadãos e a sua aplicação na melhoria das atividades das instituições.

O Ouvidor é fundamental na conexão dessa corrente, visto que é quem recebe as demandas diretamente da fonte e, portanto, precisa dar tratamento adequado para que elas sejam concluídas satisfatoriamente.

À vista disso, nota-se a necessidade de sempre manter o diálogo como alicerce na busca da uniformização de entendimentos, tendo a Ouvidoria importância primordial nesse ofício.

A Ouvidoria-Geral do Conselho Federal da OAB como protagonista no processo de valorização do diálogo, se mantém na vanguarda das Instituições brasileiras, demonstrando, com afinco, interesse na participação da população como colaboradora do processo de melhoria do Sistema OAB.

## OUVIDORIAS OAB - HISTÓRIA E IMPORTÂNCIA

*Gedeon Batista Pitaluga Júnior*<sup>6</sup>

### 1. Introdução

O principal objetivo deste artigo é apresentar informações em relação ao processo de criação das Ouvidorias da Ordem dos Advogados do Brasil e demonstrar a importância da atuação deste Canal de comunicação nesta Entidade de forma ampla e abrangente.

A criação das Ouvidorias da OAB vem dar cumprimento ao mister constitucional da OAB, bem como ratificar a função social da Entidade, como sendo defensora constante e de modo intransigente da Justiça Social, dos direitos humanos, da ordem jurídica e do Estado Democrático de Direito, conforme ditames do EAOAB – Lei 8.906/1994.

Sendo assim, apresenta-se de maneira sucinta a constituição da Ouvidoria no Brasil e, de forma, mais exaustiva, a criação da Ouvidoria na própria instituição OAB e a relevância que os serviços das Ouvidorias têm para a prestação de um serviço de qualidade e transparente à sociedade brasileira.

---

<sup>6</sup> Advogado, Ouvidor Adjunto da OAB e Conselheiro Federal da OAB.

## **2. Instituição da Ouvidoria no Brasil**

A constituição desse órgão, que ocupa atualmente um local de grande destaque nas instituições públicas e privadas brasileiras, remonta ainda à época da colonização no território brasileiro. Nesse período, o cargo de Ouvidor-Geral era delegado aos funcionários do rei que o auxiliavam a exercer o papel da justiça e, portanto, resolviam questões relacionadas ao dia-a-dia da Colônia.

De acordo com Artigo disponibilizado no *Site* do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SRT/MP, em 1549, com a estruturação do Poder Judiciário por Tomé de Sousa, as Ouvidorias faziam parte da administração da Justiça e o Ouvidor do Governo-Geral era responsável por resolver conflitos originados nas Ouvidorias setoriais, que eram incumbidas da gerência das Comarcas.

Perpassada a análise do surgimento da Ouvidoria, ainda na época colonial em nosso país, descreve-se a figura do ombudsman, criada internacionalmente, na Suécia em 1809. De acordo com Ana Pupe, servidora da Ouvidoria do TJDF, o termo sueco significa representante do cidadão, adotado também em diversos países, entre eles o Brasil.

Paulo Velten, Desembargador e Ouvidor do Poder Judiciário do Maranhão afirma que a função do ombudsman ou ouvidor é encaminhar reclamações e críticas da população, atuando como um representante do cidadão perante o Estado.

Dessa forma, pontua que a diferença crucial existente entre esses dois formatos de Ouvidor já apresentados, repousa na questão de que os Ouvidores-Gerais da época colonial ouviam a figura do monarca e no modelo sueco, implantado no Século XX, as ouvidorias foram criadas buscando atender o povo.

Sendo assim, motivados por um espírito de redemocratização e derivado do modelo criado na Suécia, começaram a surgir no Brasil em meados de 1983, debates que visavam a criação de canais de comunicação que fossem interlocutores entre os órgãos da administração pública e a população.

Dessa forma, seguindo essa premissa é criada em 1986, por meio do decreto-lei n. 215/86, a primeira Ouvidoria Pública, na cidade de Curitiba, capital do Estado do Paraná, conforme informações da Ouvidoria do Servidor do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Consolidou-se, portanto, no Brasil a função das Ouvidorias, como sendo um canal que tem a função precípua de ouvir o cidadão, prestar esclarecimentos diversos e, ainda, encaminhar requerimentos aos órgãos competentes.

Hoje no Brasil há uma diversidade de Ouvidorias, tanto públicas quanto privadas, todas seguindo essa mesma linha de atuação, qual seja a de atender o cidadão e aproximar os órgãos prestadores de serviço aos anseios do povo.

### **3. Instituição das Ouvidorias no âmbito da Ordem dos Advogados do Brasil**

É bandeira institucional e já aclamada há muito tempo pelo Sistema OAB que a Entidade deve laborar como porta voz da sociedade civil. Dessa forma, para cumprir esse papel faz-se necessário ouvir o cidadão, verificar quais são os anseios da população brasileira, de forma que a Entidade tenha um diálogo aberto com a cidadania.

Partindo desse pressuposto e, visando atender os anseios da população brasileira, bem como defender os valores constitucionais e proteger as prerrogativas profissionais dos advogados, maior cliente da instituição, é que a Ordem dos Advogados do Brasil tem cada vez mais consolidado as Ouvidorias no âmbito de todo o Sistema OAB, instrumento que proporciona uma maior comunicação e que funciona como um termômetro da qualidade do trabalho de cada órgão da Instituição.

Atualmente, todas as Seccionais da OAB dispõem do Canal da Ouvidoria. Portanto, são 27 ouvidorias localizadas nas capitais para atender àqueles que buscam o atendimento da OAB. Ademais, conforme pode ser visualizado por meio da leitura dos documentos que regulamentam as atividades das ouvidorias nos Estados, os objetivos principais das ouvidorias são, atender e escutar os reclames dos advogados e cidadãos, prestar esclarecimentos diversos, receber sugestões e manifestações.

Constata-se, portanto, que mesmo as Ouvidorias estando em localizações diferentes partilham das mesmas finalidades e possuem formas de trabalhos semelhantes.

É por meio desse instrumento de cidadania que a OAB tem conseguido atender tanto a advocacia quanto à cidadania. É por meio das sugestões, das críticas e solicitações dos advogados, cidadãos e estudantes que a Entidade consegue constatar como estão sendo recebidas as suas ações e atuação perante a sociedade.

Sendo assim, as Ouvidorias da OAB tem esse papel, fazer com que a Entidade construa e reconstrua seu trabalho, de acordo com os anseios e necessidades da população brasileira.

#### **4. Atuação das Ouvidorias no Sistema OAB**

As Ouvidorias da OAB têm atuado junto aos advogados na defesa das prerrogativas, no esclarecimento de questões profissionais, têm auxiliado, também, o cidadão em relação à como proceder em relação à atuação dos inscritos na Ordem, bem como na prestação de esclarecimentos jurídicos, como é o caso das Seccionais, que dispõem desse serviço e, por isso, as Ouvidorias, muitas vezes, direcionam os cidadãos que precisam desse tipo de auxílio aos núcleos específicos de atendimento, localizados nas Seccionais.

Visando atender os anseios dos advogados em relação ao aviltamento de honorários e a desvalorização da advocacia, a Ouvidoria do Conselho Federal da OAB, bem como as Ouvidorias nos Estados têm recebido e enviado às Comissões de Prerrogativas Federais e Estaduais, denúncias de aviltamento de honorários, bem como denúncias em relação ao cerceamento da atuação profissional dos advogados.

Outro campo de atuação que as Ouvidorias da OAB têm marcado presença é na luta pela defesa dos direitos humanos. As manifestações mais recorrentes que chegam às Ouvidorias reivindicam a atenção da Entidade quanto aos direitos sociais, individuais e coletivos, saúde pública, sistema prisional, liberdade de expressão, como tantos outros.

O tratamento dado às solicitações citadas consiste em atuar junto às Comissões da Entidade que tratam da matéria e, ainda, indicar aos manifestantes quais medidas já foram tomadas pela Entidade e quais ainda estão sendo estudadas.

Além do mais, visando melhor atender ao cidadão e ao advogado, as Ouvidorias disponibilizam em seus postos de trabalho diversas formas de atendimento, quais sejam, telefone, e-mail e formulários on-line, disponíveis nos Sites das Seccionais.

Por fim, como instrumento institucional, medidor da qualidade das ações da Entidade, as Ouvidorias elaboram relatórios gerenciais, os quais apresentam os índices das ativações da sociedade. Por meio desses relatórios é possível, outrossim, constatar o sucesso dos trabalhos da instituição, bem como as necessidades dos advogados e demais cidadãos.

## **5. Considerações finais**

Verifica-se, portanto, que o canal Ouvidoria possui notável importância no âmbito do Sistema OAB. Dessa maneira, faz-se imprescindível que o trabalho exitoso já demonstrado, continue sendo



realizado, de forma, que cada vez mais a sociedade consiga apresentar à OAB as suas demandas e impressões críticas ou elogios, fiel no seu papel de voz constitucional do cidadão.

Enfim, a vocação da Ouvidoria no âmbito da OAB é colaborar para o aperfeiçoamento, a transparência e a eficácia das atividades realizadas pela Instituição. E, nesse aspecto, promover o desenvolvimento social que todos almejamos.

### **Referências Bibliográficas**

*História da Ouvidoria no Brasil*. Disponível em:

<http://www.ouvidoriadoservidor.gov.br/ouvidoriaMP/Portal.do?method=mostraHistorico>. Acesso em 13.10.2015

VELTEN, Paulo. *Ouvidoria judiciária como modelo de ombudsman e princípio republicano*, disponível em: <http://www.tjma.jus.br/tj/visualiza/publicacao/404675>, Acesso em: 13.10.2015

PUPE, Ana. *Ouvidoria TJDF - História e Importância*. Disponível em: <http://www.tjdft.jus.br/institucional/ouvidoria/artigos>, acesso em 13.10.2015

## OUVIDORIA NA OAB/ACRE

Atalidio Bady Casseb <sup>7</sup>

Muitos são os desafios que as Seções Estaduais da Ordem dos Advogados do Brasil enfrentam em suas atividades, objetivando fortalecer, ainda mais, o papel constitucional de sua representatividade social.

Inegavelmente reconhecida como legítima representante e defensora dos princípios democráticos do País, a Ordem dos Advogados do Brasil não poderia deixar de observar e fiscalizar as atividades de seus inscritos, seguindo a máxima de que *“justiça para ser boa, tem que começar pela própria casa”*.

Vários mecanismos têm sido utilizados pela estrutura organizacional da Instituição, tendo como foco inibir e punir aqueles profissionais que se desviam da legalidade, fazendo valer interesses particulares em desfavor de seus constituintes e/ou se incorporando a organismos criminosos, valendo-se de suas prerrogativas para confundir o Poder Público.

Dentre os setores que tem contribuído na efetiva garantia de seus objetivos e que norteiam a Ordem dos Advogados do Brasil, em especial as Seções estaduais, que convivem em suas regiões com culturas e costumes diversos, estão as Ouvidorias, independente de suas estruturas.

---

<sup>7</sup> Ouvidor do Conselho Seccional da OAB/Acre.

É certo, e quase regra geral, que a Ouvidoria tem como objetivo tornar as Seções Estaduais da Ordem dos Advogados do Brasil mais próximas do cidadão, ouvindo seus reclames acerca dos serviços prestados pelos profissionais da advocacia, quer sejam de forma positiva, quer sejam por desvios profissionais, além de sugerir à Diretoria Executiva elementos que devam ser melhorados, visando o seu aprimoramento.

Somente com uma Seção organizada, formada de Advogados comprometidos com a legalidade e, acima de tudo, cientes de suas obrigações perante os seus pares, tem sido possível realizar transformações significativas, muitas das vezes “*cortando a própria carne*” e fazendo com que a sociedade permaneça acreditando que a Ordem dos Advogados do Brasil é um organismo que merece credibilidade e respeito pelo seu trabalho, em defesa, principalmente, da democracia.

Na Seção da Ordem dos Advogados, no Estado do Acre, além dos mecanismos que vinham sendo adotados pelo Tribunal de Ética e Disciplina, no ano de 2014 foi implantada a Ouvidoria com o objetivo de, dentre outras atribuições, receber elogios, além das reclamações ou denúncias dirigidas aos Advogados inscritos, identificando a gravidade, autenticidade e, se válidas, encaminhá-las para apuração, de acordo com a sua gravidade.

Por ser uma Seção com número pequeno de Advogados, levando-se em consideração a quantidade de inscritos nos Estados do Nordeste, Sul e, principalmente, do Sudeste, a modesta atuação da Ouvidoria da Seção da OAB/Acre, tem servido, além daquelas atribuições já

enumeradas, de alerta e inibição àqueles que pensam em praticar deslizes profissionais, por saber que podem ser alcançados e ter a sua atividade sujeita às punições previstas no Estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil.

Com a efetivação da Ouvidoria da Seção da Ordem dos Advogados, no Estado do Acre, foi implementado um processo de coleta de sugestões, reclamações e denúncias dos profissionais da advocacia, bem como dos cidadãos, com os seus devidos encaminhamentos, garantindo, dessa forma, plena funcionalidade dos setores que interagem com o objetivo de garantir a moralização da Instituição e apuração de responsabilidades dos desvios praticados por advogados não comprometidos com a legalidade.

Com certeza, a Ouvidoria tem papel preponderante na estrutural organizacional, podendo ser identificada como elo fundamental na relação do cidadão com a estrutura organizacional das Seções Estaduais da Ordem dos Advogados do Brasil.

## OUVIDORIA – CANAL DE AJUSTE DA INSTITUIÇÃO

*Arnon Velmovitsky*<sup>8</sup>

A prestação de serviços de qualidade depende de variados fatores que merecem estudos aprofundados. Ao longo do tempo, diversos cientistas e estudiosos procuraram soluções que diminuíssem os custos e atendesse de forma mais eficaz o cliente, buscando a obtenção do melhor custo/benefício.

A evolução tecnológica, embora responda por muitas vantagens disponibilizadas para o consumidor, trouxe também a pretensão de automatizar o atendimento com as intermináveis opções de teclas. Na maioria das vezes, essa automatização consome o tempo do cliente sem satisfazer sua demanda.

Todas essas questões passaram a ser tratadas pelas ouvidorias, que tem como missão precípua responder à indagação do cliente, assumindo o ouvidor a posição do seu advogado, para que possa entender, explicar e encaminhar a solução do problema que lhe foi trazido.

Na sociedade moderna em que o consumidor ganha um número e recebe um protocolo, que pouco ou nada representa em termos de solução, cabe ao ouvidor entender a engrenagem de funcionamento da instituição pela qual atua. É preciso encontrar meios de satisfazer a demanda

---

<sup>8</sup> Ouvidor do Conselho Seccional da OAB/Rio de Janeiro.

daqueles que lhe confiam suas angústias e problemas. É neste campo novo, pouco conhecido pela maioria das pessoas, que o ouvidor terá que atuar, dispondo de dinamismo, paciência e perseverança na busca de respostas.

No campo específico de atuação do ouvidor, que funciona em seccionais da OAB, é necessário estabelecer um rol de consultas recorrentes sobre temas conhecidos e entabular respostas minutadas, com o intuito de ordenar e agilizar as respostas. Em relação a questões atípicas, será indispensável avaliar o que é requerido, para que seja possível informar ao cliente, no menor prazo possível, respeitando a confiabilidade da informação prestada.

Assim, é necessária a preparação especializada dos atendentes da ouvidoria, mormente no que tange ao correto atendimento do cliente, no caso o advogado, destinatário final dos serviços prestados. O Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil disponibilizou sistema informatizado que facilita o atendimento do cliente e permite a centralização das informações para tabulação de dados, o que viabiliza o tratamento estatístico dos atendimentos, servindo de base para estudo mais aprofundado das intervenções futuras que devem ser priorizadas.

Cabe à ouvidoria reportar as questões aos setores responsáveis e, mais ainda, cobrar a resposta da mesma. Os atendentes da ouvidoria, devidamente treinados, devem ouvir com discernimento as reclamações e/ou dúvidas dos advogados e, uma vez que identificada a natureza do questionamento, as respostas devem obedecer a um padrão inteligente e sistematizado. A organização é efetivamente ouvir o advogado

e cobrar respostas dos setores.

Há também uma necessária independência dos ouvidores gerais que deve ser obtida através da inclusão na chapa de três em três anos. O ouvidor viria a ser escolhido através de eleição, e não nomeação pelo presidente. Ele pode cobrar com mais veemência e resolver com plenitude as questões dos advogados. É de extrema importância que as ouvidorias das subseções adquiram maior independência para solucionar os problemas dos operadores da Justiça com mais agilidade e credibilidade, despolitizando as soluções que os advogados buscam para as adversidades.

A Ouvidoria é um canal institucional de ampliação da participação dos profissionais de Direito que busca defender os interesses e melhorar a qualidade dos serviços prestados, portanto, quanto mais ágil e efetivo o retorno, melhor a aplicabilidade das mudanças na busca do aperfeiçoamento das atividades.

# UM GIRO HERMENÊUTICO SOBRE O PROCESSO DE INTERPRETAÇÃO NA ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS

*Walter Gustavo da Silva Lemos*<sup>9</sup>

## 1. Introdução

Um grande problema enfrentado pelo Estado e pelas instituições do país é que elas acabam não ouvindo a opinião ou os clamores da população, com o fito de receber tais informações e instituir as suas ações.

Vive-se um tempo em que aqueles que estão no Poder acabam por pouco ouvir a voz das ruas, em plena desconexão entre o que almeja a sociedade e o que é promovido e produzido por nossas autoridades representativas.

Uma atuação dos representantes dos Poderes instituídos de forma sinérgica com o almeja a sociedade, claro que numa série de pontos

---

<sup>9</sup> Formado em Direito pela UFGO, com especialização em Direito Processual Penal pela Ulbra Canoas/RS e Direito Processual Civil pela FARO/RO, mestrado em Direito Internacional pela *Universidad* Autónoma de *Asunción*/PAR e em História pela PUC/RS. Professor titular da disciplina de Direito Internacional da FARO/RO. Professor titular das disciplinas de Direito Internacional Público e Hermenêutica da F. Católica de Rondônia. Secretário-geral Adjunto e Ouvidor-Geral da OAB/RO. Advogado militante na área cível e público.



em que estas vontades podem se convergir, acabaria por garantir um maior avanço social por parte de tais sujeitos.

Um meio para que estes sujeitos acabem por ouvir o que a sociedade tem a dizer, recebendo reclamações, denúncias, críticas, elogios, entre outras informações, é pela implementação de ouvidorias.

A Ouvidoria é a parte de uma instituição que pretende estabelecer um elo de confiança entre o cidadão e o gestor institucional ou estatal, podendo ser esta implementada em instituições públicas ou privadas, como um canal para a busca de soluções eficazes para as manifestações, apresentadas pela comunidade a certos sujeitos.

Com a implementação de uma ouvidoria, uma instituição passa a abrir um canal para a sua comunicação com a sociedade em geral, sendo este um meio de se fazer elogios, denúncias, críticas, reclamações e prestar orientações a todos que buscam o serviço de certa instituição.

Com a implementação de uma ouvidoria por certa instituição, esta passa a estabelecer um elo de confiança com o cidadão que busca o seu serviço, que poderá municiar tal instituição com mensagens, informações, de forma a garantir um *feedback* desta atuação institucional.

Assim, a implementação de uma ouvidoria em certa instituição ou Poder permitirá o estreitamento das comunicações sociais, garantindo ao gestor institucional a indicação de caminhos a serem seguidos na busca de soluções eficazes para as manifestações apresentadas pela comunidade à instituição.

A instituição que recebe estas informações pode, então, agir pautando-se nas informações que o usuário traz ao gestor, por meio dos elogios, denúncias, críticas, reclamações e prestar orientações que leva à ouvidoria.

Um grande problema surgido destas informações recebidas pelo gestor público é como este promoverá a sua interpretação, de forma a permitir a promoção do processo hermenêutico sobre a informação transmitida pelo cidadão, buscando a formação da compreensão da informação pelo gestor, que pode acabar por adotar práticas e ações institucionais visando aproximar a atuação.

Assim, o presente artigo objetiva promover o estudo deste processo hermenêutico pelo qual passa o gestor institucional ou público no recebimento destas informações e a formulação de sua compreensão sobre a mensagem que lhe é passada pelo cidadão ou pela sociedade, sendo necessário averiguar como se dá este processo interpretativo e o que acaba por influenciar o gestor na formação da sua compreensão sobre o tema tratado.

## **2. Histórico da Ouvidoria Pública no Brasil**

A atuação da ouvidoria com o órgão do poder público ou privado que tem a função de promover uma atuação direta junto à população em geral, recebendo informações das mais diversas que podem pautar a atuação de tais pessoas a partir do recebimento desta mensagem, é uma

atuação moderna que não remonta aos tempos antigos, embora este nome já tivesse seu uso para a designação de outras atuações distintas.

Nos idos do início da colonização brasileira, um órgão desta nomenclatura era ligado ao Poder Judiciário português, sendo que não eram dotados inicialmente de poder de decisão, mas os ouvidores eram funcionários de "el-Rei" que organizavam os trabalhos da "Casa de Justiça da Corte" que, com o tempo, evoluiu para a chamada "Casa de Suplicação", órgão judicial responsável pelo julgamento das apelações dos cidadãos nas causas criminais. Ou seja, inicialmente o ouvidor era uma função ligada ao Poder Judiciário.

Tomé de Sousa, em 1549, quando chegou em terras brasileiras, promoveu a instalação e estruturação do Poder Judiciário no Brasil, ao estabelecer o Governo-Geral nestas terras e trazer consigo o primeiro Ouvidor-Geral, Pero Borges.

Durante um bom tempo, a administração da Justiça, no Brasil, fez-se por intermédio de tal figura, a quem se podia recorrer no caso de haver discordância com relação às decisões dos Ouvidores setoriais, responsáveis pelas Comarcas estabelecidas em cada uma das Capitanias Hereditárias.

A atividade historicamente se revestia de uma atuação de um misto de juiz com promotor e advogado, tudo conjuntamente, onde o ouvidor setorial decidia as causas que lhes eram postas e o Ouvidor-Geral decidia as causas em grau de recurso.

Estas situações perduraram até a entrada em vigor das Ordenações Filipinas, que descreveriam uma organização estruturada para o Poder Judiciário da metrópole, mas também estruturando tal poder nas colônias portuguesas espalhadas pelo mundo.

Modernamente, a função do Ouvidor está relacionada às tarefas de ouvir e encaminhar as solicitações do cidadão às autoridades competentes, sendo que uma série de experiências acabaram por ser bastante salutares como meio de permitir uma participação efetiva do cidadão na administração da coisa pública.

A ideia de ouvidoria como hoje entendemos é trazida do instituto do *ombudsman* sueco, onde este atuava como o representante do povo que atuava de acordo com as normas legalmente impostas de forma a impedir que o rei pudesse extrapolar as suas atuações delimitadas, devendo este receber as reclamações do povo e tomar as medidas para impedir a execução de atos de abuso daquela autoridade.

A função do *ombudsman* na Suécia, criada em ato normativo de 1809, estava diretamente ligada à figura do parlamento, onde este deveria levar ao conhecimento dos representantes do povo os atos do rei que fugiam das suas atribuições.

Após alguns anos da existência desta figura naquele país europeu, as notícias da atuação do *ombudsman* chegaram ao Brasil, sendo que na primeira legislatura do Brasil império, em 1823, um Deputado do Parlamento Imperial propôs a criação de tal figura na estrutura do Poder

público brasileiro, apresentando um projeto de lei propondo a criação da "figura" do *ombudsman* nacional. (OUVIDORIA MP/PR)

Ou seja, esta inovação sueca já passou a gerar influências em nossas plagas com pouco mais de 14 anos após a implementação constitucional do *ombudsman* na Suécia, mas aquele projeto acabou sendo rechaçado pelo Parlamento brasileiro, já que pretendia limitar os poderes do Imperador e dar grande poder à sociedade.

Assim, a ideia de ouvidoria passa a espreitar os poderes da sociedade brasileira, mas ficaram deitados “em berço esplêndido” até o início dos anos em 1960, quando se iniciaram novos debates para o estabelecimento deste tipo de instituição perante o governo federal. O momento político era propício e, assim, várias agências governamentais implantaram a figura do *ombudsman*, principalmente nas áreas de saúde e previdência social, mas de forma bastante incipiente e funcionando somente como um setor de recebimento de reclamações.

Finalmente, a partir de 1983, quando lenta, gradual e timidamente ressurgem os primeiros sinais de abertura democrática, o debate para a criação de canais de comunicação entre a estrutura de poder e a população começa a tomar pulso com a discussão desta implementação em Congressos, Encontros e reuniões.

Em 1986, pelo decreto-lei nº. 215/86, é criada a primeira Ouvidoria Pública no recém-democratizado Brasil, na cidade de Curitiba, capital do Estado do Paraná, de forma que relativamente jovem, a história da estruturação e consolidação do sistema de ouvidorias públicas no Brasil.

Já na esfera pública federal, a primeira Ouvidoria a ser criada foi no IBAMA em 1989, por meio da Lei nº 7.735/09, sendo que a criação desta primeira ouvidoria no âmbito federal acabou por levar ao surgimento de outras ouvidorias, de forma a permitir o devido acesso da sociedade à comunicação com os poderes instituídos.

Na esfera federal, a criação da Ouvidoria-Geral da República, vinculada ao Ministério da Justiça, deu-se em 1992, o que também serviu de estímulo ao surgimento de outras ouvidorias no âmbito do Executivo Federal.

No Nordeste, a primeira Ouvidoria em hospital público foi criada por meio do ato nº. 01 de 1994, no Hospital Universitário Oswaldo Cruz - HUOC, em Recife. Dentre os governos estaduais pioneiros no Nordeste em adotar canais semelhantes de interação com a sociedade, destacaram-se o Ceará (1997), Alagoas (2000), Bahia (2002) e Pernambuco (2003).

Em Rondônia, um instrumento legal marcou a história da Ouvidoria Pública naquele Estado, já que a Ouvidoria do Ministério Público de Rondônia foi criada pela Lei Estadual nº 1636, de 6 de junho de 2006, cumprindo-lhe auxiliar no aprimoramento dos serviços prestados pela instituição através dos seus servidores e membros (Procuradores de Justiça e Promotores de Justiça), no que diz respeito as suas atividades e atribuições, além de incentivar a participação popular no sentido de fortalecer o exercício da cidadania. Esta foi a primeira Ouvidoria a ser instalada nos

órgãos e instituições estaduais, que foram seguidas com uma série de instalações do mesmo vulto.

Atualmente, são mais de 165 Ouvidorias Públicas Federais, supervisionadas tecnicamente pela Ouvidoria-Geral da União, hoje em funcionamento diretamente como parte integrante da CGU.

Segundo, ainda, a Ouvidoria-Geral da União, existem no Brasil, mais de 700 Ouvidorias Públicas, municipais, estaduais e federal, sem que exista uma norma geral, para determinar o que seja uma Ouvidoria e como está deva funcionar.

Se o Poder Público fomentou e promoveu a criação de ouvidorias, o setor privado também não ficou atrás e hoje conta com um bom número de entidades que possuem tais funções em seus organogramas administrativos. De acordo com OLIVEIRA (2007), “O Brasil conta atualmente com cerca de mil ouvidores, sendo 70% em atuação no setor público e 30% na iniciativa privada. Há 12 anos, eram 14 em atividade.” Tal informação bem demonstra o crescimento e desenvolvimento desta área da comunicação dentro dos poderes público e privado, permitindo o acesso do público em geral à informações e canais para interlocução com estas organizações, que se vem na obrigação de implantarem tais serviços.

No âmbito da OAB, a Ouvidoria foi criada pelo Provimento nº 123/2007, na gestão do então Presidente Cezar Britto, que normatizou a utilização deste canal de contato com a advocacia e a sociedade, de forma a garantir que as demandas trazidas ao Conselho Federal da Ordem dos

Advogados do Brasil (CFOAB) fossem atendidas e servissem de base a melhoria dos trabalhos desenvolvidos no âmbito de suas atuações.

A partir da criação da Ouvidoria-Geral do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil, as Seccionais da OAB foram instadas a promover a criação de suas Ouvidorias, sendo que hoje todas as Seccionais da OAB possuem Ouvidorias instaladas e em funcionamento, o que permite que os serviços prestados pela Ordem como um todo sejam otimizados com este canal de contato direto com a sociedade.

Mesmo que o CFOAB promova a descrição dos trabalhos a serem desenvolvidos pelos Ouvidores, normatizando como o serviço será prestado e as demandas respondidas à sociedade, bem como instem as Seccionais da OAB para realizarem o mesmo tipo de trabalho por ele realizado, não podemos deixar de perceber que no exercício deste mister pelos ouvidores haverá a presença do elemento subjetivo na apreciação das comunicações que são trazidas à instituição, sendo que tal fato se dá ao giro hermenêutico que cada um promove quando do processo de interpretação das comunicações que lhes são repassadas.

### **3. Objetivo Geral**

Uma ouvidoria atua de forma a permitir que a sociedade ou o seu público tenha um canal de conversação com a pessoa por ela representada, possibilitando a troca de informações entre estes interlocutores.

Assim, a ouvidoria tem como objetivo de receber do público informações que possibilitem fomentar a responsabilidade funcional para



melhoria da imagem da gestão de uma instituição, dinamizando as relações humanas e funcionais desta, quer por conscientização dos servidores, quer por difusão das informações que são recebidas pelo público em geral.

A Ouvidoria deve proporcionar aos gestores uma maior capacidade de resolutividade dos problemas, desenvolvendo ações de caráter preventivo e, quando essas não forem possíveis, serão acionadas ações reativas para identificar os problemas e tratá-los pelos meios competentes.

A ouvidoria articula o atendimento aos usuários da sociedade, baseando-se princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, onde aparece a Ouvidoria como importante instrumento de mediação na construção e na participação da gestão pública aprimorando e finalizando os mecanismos que afirmam o compromisso da Instituição com o servidor, proporcionando acessibilidade de pessoas à organização e humanização aos serviços na preservação dos direitos dos cidadãos.

Assim, atuando de forma autônoma e imparcial na busca da resolutividade e no encaminhamento das situações questionadas, a ouvidoria deve viabilizar em qualquer instância e/ou circunstância as providências cabíveis, acompanhando em tempo hábil, a circulação de informação e preservando o sigilo dos acontecimentos.

Desta forma, o papel do Ouvidor deve atuar de forma a garantir o cumprimento das seguintes ações:

1. Elaborar relatórios gerenciais referentes ao desempenho da Ouvidoria.
2. Integrar-se à Rede de Ouvidores Públicos do Estado.

3. Coordenar as atividades da Ouvidoria, considerando os princípios e diretrizes do Modelo Conceitual de Ouvidoria.
4. Propor ações de melhoria quanto ao desempenho institucional.
5. Realizar o tratamento dos dados da demanda.
6. Realizar acompanhamento das demandas.
7. Encaminhar ao manifestante respostas (parciais e conclusivas).
8. Acompanhar os encaminhamentos gerados pelas demandas.

VIANNA, ao discorrer sobre a função do ouvidor, aduz a necessidade de que este exerça seu mister a partir da necessidade de compreensão da importância deste serviço para o exercício do poder institucional representado, de forma que possa receber e passar informações, como se vê quando descreve que:

(...) a decisão de instalar e tornar eficaz o serviço de Ouvidoria depende de variáveis expressas e não expressas no ambiente organizacional. Por estas razões, considera-se (...) que a atuação dos serviços de Ouvidoria está inserida nas relações de poder com os seus públicos de interesse. Assim, a atuação satisfatória de uma Ouvidoria seria aquela que facilitasse a troca de informações e o entendimento mútuo nesse espaço. (2008, p. 12/13)

O Ouvidor acaba por promover a sua atuação de modo a promover, como descreve VIANNA,

“(...) a identificação e a descrição de situações espacotemporais específicas onde formas simbólicas são construídas e recebidas. As falas, narrativas, os escritos, os gestos, enfim, as mensagens em geral, são ouvidas,

lidas 18 e percebidas por pessoas situadas em locais específicos, com características próprias, agindo e reagindo em períodos particulares. Neste nível será apresentada a organização objeto de estudo, com suas características e o contexto de sua criação e existência.

Assim, o ouvidor deve receber todos os atos passados pela sociedade, realizando a interpretação destes e agir de modo a permitir o conhecimento público da atuação da instituição que representa.

#### **4. A atuação do ouvidor como ato interpretativo**

Como visto, o ouvidor promove um ato interpretativo sobre as informações que ele recebe, devendo sobre tais informações promover um processo de compreensão e entendimento e não de mero recebedor e transferidor de informações, posto que as informações que recebe são importantes para a descrição das suas atuações.

Discorrendo sobre a questão do ato interpretativo do ouvidor, VIANNA (2008, p. 17)

Quando o cidadão se manifesta para reclamar seus direitos, o Ouvidor precisa absorver suas palavras, seu texto, e buscar entendê-las com as nuances emocionais, culturais e sociais que as envolvem, fazendo um balanço também com a cultura da organização. Esta não é tarefa simples, mas fundamental para a construção do relacionamento. O exercício da hermenêutica permeia as relações.

Assim, o ouvidor receberá as informações e promoverá um processo hermenêutico de compreensão de tais mensagens recebidas, para

que possa atuar de forma mais correlata com o desejo do público e do gestor.

A hermenêutica, proposta por Schleiermacher, como um método universal e aplicável a todo o processo de recebimento de informações, é determinada em princípio pela ideia de que a experiência do outro e de que a possibilidade do mal-entendido nas informações são universais, de forma que sempre há que se interpretar as informações que recebemos, não podendo ser outro o processo pelo qual o ouvitor tenha que dar sobre as informações que recebe e repassa aos seus gestores.

Como hermenêutica podemos tomar o conceito dado por Vicente Raó, onde este descreve que a

“hermenêutica tem como objetivo investigar e coordenar por modo sistemático os princípios científicos e leis decorrentes, que disciplinam a apuração do conteúdo, no sentido e nos fins das normas jurídicas e a restauração do conceito orgânico do direito, para o efeito de sua aplicação.”

O processo de interpretação é importante para que o ouvitor possa entender a informação que lhe é repassada, compreendê-la e, então, interpretá-la, podendo, portanto, tomar o real conhecimento do conteúdo da mensagem a partir da análise dos seus elementos.

O processo interpretativo do ouvitor não passa somente pela leitura da comunicação ou manifestação que lhe é passada e a formação de um entendimento sobre tal mensagem, mas sim por uma série de elementos que levam o intérprete à realização da interpretação.

Neste processo de interpretação, o intérprete terá que promover uma série de atos intelectivos que lhe permitam interpretar o conteúdo da mensagem, sendo que para isso deve entender o conteúdo da mensagem, o que é feito pela recepção da mensagem ou sua leitura. Para Kleiman (p. 10, 2000), “a leitura é um ato social entre dois sujeitos - leitor e autor – que interagem entre si, obedecendo a objetivos e necessidades socialmente determinadas”.

Após estabelecida esta comunicação pelo ouvidor, que neste caso atua como leitor ou receptor, este passará à compreensão da mensagem, não somente pelo que se escreve, mas por elementos outros que permeiam a mensagem, como informações e elementos implícitas, para então promover um processo íntimo a partir dos seus elementos intrínsecos para a formulação de uma compreensão sobre o que é tratado, para só então retratar esta compreensão por meio da externalização da sua compreensão, que é a interpretação.

Portanto, não há como se desvincular o trabalho do ouvidor de um processo interpretativo, já que este recebe uma série de mensagens, informações ou comunicações, que precisam de compreensão, para que esta compreensão seja externalizada, como um elemento final deste processo interpretativo.

### **3. A atuação do ouvidor por meio do giro hermenêutico**

Se o ouvidor ao receber a mensagem, deve promover a sua interpretação, usando para isso da hermenêutica como método de

entendimento do que lhe foi passado, tal interpretação deve se dar a partir das percepções ontológicas do ouvidor sobre a mensagem passada.

Heidegger ao falar sobre interpretação indica como menos relevante a “relação do intérprete com o outro do que a relação que o hermeneuta estabelece com a sua própria situação no mundo. O horizonte da compreensão é a apreensão e o esclarecimento de uma dimensão primordial, que precede a distinção sujeito/objeto: a do ser-no-mundo (*Dasein*).” (SOARES)

Sendo assim, na visão de Heidegger, o enfoque de toda a interpretação reside no *Dasein*, no ser-aí do intérprete e não nos julgamentos e análises definitivas realizadas por aqueles que estão fora do processo interpretativo. Heidegger não baseia a sua análise da interpretação e a compreensão a partir da análise do binômio sujeito-objeto, mas sim para entender que a compreensão é um fenômeno unitário que busca contemplar o eu e o mundo na ideia que se objetiva analisar, de forma a promover uma conciliação entre as diversas dimensões da temporalidade humana - passado (sido), presente (sendo) e futuro (será) – de forma que na profusão destas análises, que integram a própria experiência hermenêutica, é que surgirá o resultado do processo de interpretação. (SOARES)

À hermenêutica coloca-se a missão essencial de compreender ‘sentidos’, figuras, escolhas, e outros objetos e elementos existentes dentro da mensagem que é passada, ou seja, a informação é um conteúdo tipicamente humano que deve ser vista também sobre outros pontos que não somente do contexto histórico, no qual não existem apenas fatos dados,

acontecimentos externos, mas também ‘significação’, ‘sentido’, ‘valores’. (DEMO, 1995, p. 249).

Assim, o ouvidor promoverá, sobre as informações que lhe são repassadas, uma busca pela compreensão, sendo que esta parte não do pensamento do emissor da informação, mas sim das experiências e vivências do ouvidor sobre o conteúdo da mensagem analisada, para a formação de um todo compreensivo, que possa ser externalizado como ato último de interpretação.

Ou seja, passando por um processo hermenêutico, importa para a interpretação de uma mensagem, muito mais, os elementos subjetivos do intérprete da mensagem, que os elementos ou pensamentos apontados pelo autor da mensagem quando da emissão desta sua comunicação.

Streck (2000) demonstra a importância da presença destes elementos subjetivos do intérprete dentro do processo de busca da compreensão, quando descreve que

Heidegger, desenvolvendo a hermenêutica no nível ontológico, trabalha com a ideia de que o horizonte do sentido é dado pela compreensão; é na compreensão que se esboça a matriz do método fenomenológico. A compreensão possui uma estrutura em que se antecipa o sentido. Ela se compõe de aquisição prévia, vista prévia e antecipação nascendo desta estrutura a situação hermenêutica. (2000, p. 165)

Gadamer (2008) expõe em sua obra *Verdade e Método*, que a hermenêutica é o modo de ser e compreender que faz parte do próprio homem, como “uma teoria da experiência real, que é o pensamento” (p. 23).

Contudo, não é apenas um componente psicológico do indivíduo, mas a sua maneira de captar o real, traduzi-lo e estabelecer o conhecimento deste ser. Gadamer vê que os indivíduos estão em contínua relação com seu ambiente, não são solitários, isto é, “[...] o horizonte fechado que cercaria uma cultura é uma abstração. [...] O horizonte é, antes, algo no qual trilhamos nosso caminho e que conosco faz o caminho” (GADAMER, 2008, p. 454-455).

Explica o autor:

Se nos deslocamos, por exemplo, à situação de um outro homem, então vamos compreendê-lo, isto é, tornar-nos-emos conscientes de sua alteridade, e até de sua individualidade irredutível, precisamente por *nos* deslocarmos à sua situação. Esse deslocar-se não é nem empatia de uma individualidade na outra, nem submissão do outro sob os próprios padrões, mas significa sempre ascensão a uma universalidade superior, que rebaixa tanto a particularidade própria como a do outro. O conceito de horizonte se torna aqui interessante, porque expressa essa visão superior mais ampla, que aquele que compreender deve ter (GADAMER, 2008, p. 455-456).

Desta forma, tem-se que perceber que o ouvidor no processo de compreensão da mensagem que lhe é repassada, promove o entendimento daquela a partir dos seus próprios elementos de consciência, trazendo para este processo de busca da compreensão as suas experiências na busca da análise da mensagem, para somente então compreender a mensagem recebida do emissor e promover o ato interpretativo.



Não podemos deixar de perceber que a interpretação dos textos e a compreensão nas ciências sociais são vistas a partir de uma análise de decorrência da estrutura ontológica de pré-compreensão do homem, para que somente assim possa entender o que lhe é passado, a partir das experiências que o próprio intérprete traz consigo, para só assim formar uma compreensão da mensagem.

Isso não é diferente nas atuações do ouvidor no processo de recebimento e interpretação das informações que são enviadas às instituições que este representa, de forma que as suas experiências são importantes para o ato de compreensão.

Assim, o ouvidor possui uma série de experiências anteriores ao recebimento das informações daqueles que se utilizam dos serviços da Ouvidoria, sendo que aquelas experiências servem de base para o início do processo de tomada da compreensão.

MISSAGGIA (2012) descreve que:

Gadamer exemplifica essa noção com a leitura de um texto: ao procurar compreender algo que lemos, sempre realizamos um “projetar” em relação ao sentido do todo, do mesmo modo que partimos das nossas concepções prévias que determinam a compreensão. É somente no confronto com o próprio texto que podemos chegar a questionar esse projetar e os prejuízos que guiaram a leitura. Mas o fato é que uma compreensão prévia do próprio texto já é dada de antemão antes de nossa leitura. Uma estrutura circular análoga estaria presente em qualquer atividade de compreensão (2012, p. 5)

Temos uma atuação subjetiva do ouvidor na compreensão das mensagens que lhe são enviadas, posto que este não pode deixar de lado a

sua consciência quando da realização do processo interpretativo, já que o ouvidor, ou qualquer outra pessoa passando por tal ato interpretativo, não pode se livrar de suas experiências e escolhas anteriormente vividas para a promoção do ato interpretativo. Não é, portanto, possível zerar a consciência do intérprete para que este realize a interpretação.

Então, o processo de escolhas descritas pelo ouvidor no decorrer de sua vida vão influenciar diretamente na sua realização de interpretações. O seu processo de interpretação se dá se forma circular, como um giro, um giro hermenêutico, tomando como ponto de partida a leitura do texto da reclamação ou denúncia enviada à ouvidoria, sendo que esta é analisada sob as perspectivas dos elementos de pré-ideias, pré-compreensões, pré-conceitos<sup>10</sup> do próprio ouvidor, para ao final possa realizar a tomada de compreensão sobre o que lhe é posto a interpretar.

Esta atuação do ouvidor, dentro contexto, não é uma atuação que busca a promover o seu próprio interesse no processo de interpretação, mas, a partir das suas experiências, formular a compreensão daquilo que é transmitido pelo comunicador da denúncia ou reclamação, sendo o *Dasein* do ouvidor importante para este o processo de compreensão.

Para demonstrar a importância desta circularidade no processo de interpretação, MISSAGGIA (2012) descreve que

---

10 Estes termos demonstram a existência de uma estrutura interna do intérprete que é prefigurada pela tradição na qual ele vive, onde as suas experiências e escolhas do passado acabam por formular o seu pensamento no presente. Assim, o intérprete formula conceitos prévios, que serão utilizados dentro do processo de interpretação, como ponto de partida da sua tomada de compreensão, que não necessariamente guardará igualdade com o resultado alcançado pelo processo ontológico circular.

Gadamer procura mostrar como o fato de Heidegger demonstrar a estrutura circular da compreensão – a partir da própria temporalidade da condição fáctica do homem – tem consequências para a hermenêutica das ciências do espírito. O círculo, na medida em que não é um círculo vicioso, pretende descrever o modo como a interpretação é realizada concretamente, onde o ponto de partida jamais é algo neutro. (2012, p. 5)

Neste mesmo caminho de demonstração do pensamento gadameriano, esclarece Oliveira (1996) sobre a tomada de compreensão que:

"Compreendemos e buscamos verdade a partir das nossas expectativas de sentido que nos dirigem e provêm de nossa tradição específica. Essa tradição, porém, não está a nosso dispor: antes de estar sob nosso poder nós é que estamos sujeitos a ela. Onde quer que compreendamos algo, nós o fazemos a partir do horizonte de uma tradição de sentido, que nos marca e precisamente torna essa compreensão possível. (1996, p. 228)

Temos que perceber que o processo de interpretação descrito por Gadamer parte de uma análise realizada sobre um texto ou uma mensagem em que o intérprete conjuga tal mensagem conjuntamente com os elementos pré-conceituais, elementos pré-compreensivos do próprio intérprete, para ao final do processo do interpretativo, o intérprete chegar a uma compreensão ou uma ideia. Portanto, a análise não é realizada somente a partir do próprio elemento textual, mas sim a partir da conexão entre o

texto e os elementos cognitivos antecedentes do próprio intérprete, para que ele, então, dentro do processo de interpretação, produza uma interpretação que seja fruto da sua efetiva consciência.

O ouvidor, quando realiza um processo de interpretação, não foge deste mesmo ato ontológico, posto que ele promove a interpretação a partir da análise do texto da mensagem em conexão com as suas ideias prévias para só então retirar uma efetiva compreensão daqui que lhe é posto para a interpretação, ou seja, ele produz uma interpretação sobre a mensagem lançada à ouvidoria.

O ouvidor deve se lançar na interpretação a partir do seu horizonte de vida para que possa compreender os horizontes vistos por aquele que envia mensagens à ouvidoria, para só assim, dentro do processo hermenêutico, realizar a busca da compreensão da mensagem.

Ou seja, o ouvidor e o comunicador se conectam pela mensagem a partir de uma fusão destes horizontes, tanto do ouvidor, como do comunicador ou reclamante, como bem descreve NUNES JUNIOR (2003), este

trabalho do intérprete se dá a partir de uma fusão de horizontes, porque compreender é sempre o processo de fusão dos horizontes presumivelmente dados por si mesmos. Compreender uma tradição implica projetar um horizonte histórico que vai originar um novo horizonte presente. Um texto histórico somente é interpretável a partir da historicidade do intérprete. À realização dessa fusão de horizontes Gadamer denomina "tarefa da consciência da história efetual", que é, em primeiro lugar, a consciência de uma situação hermenêutica, isto é,

de uma situação em que nos encontramos em face da tradição que queremos compreender.

Portanto, o processo de interpretação não pode se realizar sem a presença do entendimento dos elementos subjetivos que estão conectados dentro da interpretação, tanto os elementos do comunicador, quanto os elementos do ouvidor.

### **Considerações Finais**

Assim, pode-se concluir que:

- 1) as mensagens, informações, reclamações ou denúncias recebidas pelas ouvidorias em geral, devem passar por um processo interpretativo para a compreensão da ideia que é descrita nesta comunicação;
- 2) através deste processo interpretativo, o ouvidor buscará a compreensão do que lhe é transmitido, sendo que para isso deverá analisar a mensagem, comunicação, informação, a partir dos seus elementos antecedentes de compreensão;
- 3) A interpretação realizada pela ouvidoria, como as demais interpretações, inicia-se a partir de conceitos prévios do ouvidor que serão substituídos por outros conceitos formados posteriormente ao processo interpretativo;
- 4) Esta interpretação se dá a partir de um giro hermenêutico, na forma descrita por Hans-Gerog Gadamer, onde a comunicação recebida pela

ouvidoria deve ser compreendida a partir dos seus elementos existentes, mas se deixar de ser confrontada com os elementos pré-conceituais do ouvidor, para que se possa perceber as possibilidades interpretativas contidas na mensagem recebida;

5) ao final deste giro hermenêutico, a ouvidoria forma uma compreensão sobre a mensagem recebida, que é expressada por meio de uma interpretação, fruto da fusão dos horizontes descritos na própria mensagem e/ou do seu comunicador e do ouvidor;

6) Não há como se negar a influência do elemento subjetivo dentro da interpretação realizada por meio da ouvidoria, pois somente a partir de um giro hermenêutico é que será possível se produzir uma interpretação que seja fruto de uma coalizão de horizontes existentes sobre a mensagem.

### **Referências Bibliográficas:**

DEMO, Pedro. Metodologia científica em Ciências Sociais. São Paulo: Atlas, 1995.

GADAMER, Hans-Georg. Verdade e método I: traços fundamentais de uma hermenêutica filosófica. 10ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

KLEIMAN, Angela. Texto e leitor: aspectos cognitivos da leitura. 7 ed. Campinas, SP: Pontes, 2000.

MISSAGGIA, Juliana. A HERMENÊUTICA EM HEIDEGGER E GADAMER: ALGUMAS CONFLUÊNCIAS E DIVERGÊNCIAS. Griot –

Revista de Filosofia, Amargosa, Bahia – Brasil, v.6, n.2, dezembro/2012/www.ufrb.edu.br/griot.

NUNES JUNIOR, Amandino Teixeira. A pré-compreensão e a compreensão na experiência hermenêutica. Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 8, nº 62, publ. 01/02/2003. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/3711>>. Acesso em: 11 jul. 2015.

OLIVEIRA, Manfredo Araújo de. Reviravolta Lingüístico-Pragmática. São Paulo, Loyola, 1996.

OUVIDORIA DO MP/PR. História das Ouvidorias. Acessado em: 28/06/2015. Disponível. <http://www.ouvidoria.mppr.mp.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=4>

SOARES, Ricardo Maurício Freire. O Direito como universo hermenêutico. Acessado em 28/06/2015. Disponível:

[http://host.uniroma3.it/dottorati/scuoladottoraleascarelli/doc/O\\_DIREITO\\_COMO\\_UNIVERSO\\_HERMENEUTICO.doc](http://host.uniroma3.it/dottorati/scuoladottoraleascarelli/doc/O_DIREITO_COMO_UNIVERSO_HERMENEUTICO.doc).

STRECK, Lenio Luiz. Hermenêutica Jurídica e(m) crise: uma exploração hermenêutica da construção do Direito. Porto Alegre, Livraria do Advogado, 2000, págs. 165-6

VIANNA, Rosélia Araujo. RELAÇÕES PÚBLICAS E OUVIDORIA: Cidadania e poder dos públicos. 2008. 134 f. Dissertação (Mestrado). Faculdade dos Meios de Comunicação Social. PUC/RS, Porto Alegre. 2008.

## **CONSIDERAÇÕES ACERCA DA PRIMEIRA OUVIDORIA DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL – A SECCIONAL DO RIO GRANDE DO SUL**

*Daniel Junior de Melo Barreto<sup>11</sup>*

A Ordem dos Advogados do Brasil, enquanto uma entidade de classe *sui generis*, assim reconhecida pelo STF na Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 3026-4/DF, teve ressaltada a sua independência e autonomia perante qualquer órgão da Administração Pública, no seu exercício funcional e hierárquico, reafirmando assim o disposto no art. 44, § 1º do EAOAB. Esta desvinculação com os demais órgãos permite que a OAB, há bastante tempo, protagonize episódios marcantes no contexto histórico, social e político do país, ao passo em que a sua finalidade se consubstancie na defesa dos direitos e garantias dispostos na Carta Magna, assim como nos demais âmbitos descritos no art. 44, I e II do EAOAB, e que são inerentes a sociedade.

Com o fito de melhor atender as postulações realizadas por advogados e sociedade, a Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional Rio Grande do Sul inovou ao criar a primeira Ouvidoria da instituição. Publicada em 10 de junho de 2003 no Diário Oficial, a Resolução n.

---

<sup>11</sup> Advogado, inscrito desde 1987, atuando com ênfase em direito penal e Ouvidor-Geral da OAB do Estado do Rio Grande do Sul desde 2008 Ex-Secretário-Geral da CAA/RS.



04/2003 do Conselho da OAB/RS passou a prever a designação de um Ouvidor-Geral, que escolhido entre os inscritos da Seccional viesse a atuar na defesa dos princípios de independência, legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade administrativa, além de lutar na defesa dos direitos e dos interesses individuais e coletivos dos advogados inscritos na OAB/RS ou contra atos ou omissões que representem ofensa a prerrogativas ou à dignidade profissional, competindo a este:

I –Defender a Constituição, a ordem jurídica do Estado democrático de Direito, os direitos humanos e a justiça social, bem como pugnar pela aplicação das leis, pela rápida administração da justiça e pelo aperfeiçoamento da Cultura e das instituições Jurídicas;

Denota-se que o Ouvidor-Geral possui atribuições que coadunam com a finalidade da instituição, no momento em que temos a transcrição do inciso I do Art. 44 do EAOAB, *ipsis litteris*.

Já na alínea seguinte da Res. n. 04/2003, podemos vislumbrar a atuação da Ouvidoria no correto direcionamento das reclamações, além de efetuar o controle de eficácia desses expedientes, uma vez que compete ao Ouvidor, efetuar o encaminhamento das reclamações junto ao órgão ou autoridade responsável da Seccional, passando a acompanhar os procedimentos para proporcionar uma resposta aos interessados, conforme transcrição da alínea II:

II – Receber reclamações e encaminhá-las ao órgão ou autoridade competente da OAB/RS, acompanhando os

procedimentos com vista a esclarecimentos necessários e informando aos interessados.

Neste sentido, faz-se necessário elencar os números de atendimentos que foram prestados nessa modalidade, uma vez que foram recebidas e devidamente encaminhadas aos setores competentes 298 manifestações no primeiro semestre deste ano. Neste numerário estão compreendidas as manifestações que foram prontamente atendidas mediante a intervenção da Ouvidoria, propiciando uma satisfação imediata daqueles que utilizaram do nosso elo institucional.

A alínea III compreende as situações em que o Ouvidor, pode:

“[III-] Realizar, por iniciativa própria, inspeções com a finalidade de apurar procedência de reclamações ou de notícias que lhe forem dirigidas e recomendar, quando cabível, a instauração de procedimentos administrativos aos órgãos competentes;”

Muitas foram as situações em que a Ouvidoria agiu neste sentido, porém, frente a atuação das últimas Diretorias na gestão da Seccional da OAB/RS, diversas diligências foram promovidas para abranger a mais diversa gama de expedientes, criando através das comissões, permanentes e especiais, canais diretos de comunicação para inspeção de procedimentos administrativos, passando assim, a Ouvidoria dirigir atenção especial à sua quarta competência, qual seja:

IV – Receber reclamações por parte de qualquer cidadão contra advogados e prestar esclarecimentos acerca de direitos e deveres profissionais, orientando sobre o procedimento adequado.

Com o objetivo de aperfeiçoar a reposta institucional para os cidadãos e advogados que procuram a Ordem com intuito de obter informações e/ou esclarecimentos sobre a atuação dos profissionais da advocacia, e que por vezes infringem normas do Estatuto da Advocacia e da OAB e do Código de Ética e Disciplina, a Ouvidoria restou por ampliar o atendimento dessas postulações, no momento em que aumentou o quadro de funcionários e dedicou espaço físico próprio para recepcionar as partes interessadas.

A credibilidade da sociedade na prestação desse atendimento mostra-se cada vez mais elevada, uma vez que somos procurados por um crescente número de pessoas, através de contato pessoal, ligações telefônicas e e-mail. As orientações são proporcionadas de uma forma didática, permitindo que a parte interessada possa compreender a necessidade de seguir as indicações propostas. O sigilo resguardado nos atendimentos é de suma importância, pois evitam possíveis conflitos entre as partes, que bem esclarecidas podem realizar uma conciliação.

As orientações prestadas pela Ouvidoria podem originar desde explicações de expressões utilizadas na tramitação processual até infrações disciplinares praticadas por profissionais da área. Também versa informação sobre os casos em que os advogados não prestam contas a clientes ou deixam transcorrer *in albis* os prazos processuais, retém processos por prazo abusivo, ou ainda cobram valores e não prestam o serviço que foi objeto da contratação, ou não conseguiu o sucesso almejado.

Há casos em que o advogado não é localizado e pende de atualização no cadastro da Seccional, e quando há demonstração de interesse da parte em efetuar a troca do profissional são explicadas as modalidades que podem encerrar o vínculo advocatício constituído por meio do mandato de procuração, facultando à parte escolher o instrumento oportuno para tomar providências, através da renúncia, substabelecimento (com ou sem reserva de poderes), ou ainda por meio da revogação.

Nos casos em que a atuação do profissional supostamente confronta os princípios éticos e basilares do EAOAB, as partes são orientadas a como proceder, se dirigirem até os locais onde estão situados os processos judiciais ou administrativos, a fim de visualizarem os atos que podem ser de: negligência, inépcia ou ainda de abuso da boa-fé. Neste sentido as partes interessadas são devidamente esclarecidas de onde e como podem obter estas informações, retornando com os elementos comprobatórios para fins de uma melhor orientação ou ainda para receber instruções e/ou de como formular uma representação em desfavor do profissional.

Com intuito de exemplificar o procedimento adotado temos os casos em que o profissional não presta contas dos valores recebidos por ele através de um processo judicial, fazendo com que a parte interessada possua dúvidas acerca dos valores descontados a título de honorários de sucumbência, e até mesmo de honorários contratuais, ou ainda porque ocorreu uma suposta apropriação dos valores. Nestes casos a parte é orientada a extrair cópias das principais peças do processo, com intuito de

esclarecer valores ou índices de verba sucumbencial que são devidas ao advogado, e uma vez esclarecidas são sugeridos a conversar com o profissional para celebrarem uma conciliação. Diante das situações em que não restarem exitosas as tentativas de acordo, as partes recebem orientações para formular a representação ético-disciplinar de forma admissível, que após remessa ao Tribunal de Ética e Disciplina passará a apurar as infrações e nos casos positivos julgará pela aplicação de uma sanção administrativa.

Nestes moldes e somando outras formas de atuação, a Ouvidoria possui uma aproximação direta com as partes, proporcionando uma resposta imediata àqueles que nos procuram. Somente no primeiro semestre deste ano foram realizados 3422 atendimentos, considerando ainda o recesso do setor no mês de janeiro.

Designado Ouvidor-Geral da OAB/RS desde o ano de 2008, acompanho a evolução dos atendimentos prestados nos últimos 07 anos, tempo este que me permitiu vislumbrar novas necessidades e inclusões de ações. Também, a fazer parte de um projeto que visa ampliar o âmbito de atuação no aspecto material e territorial, objetivando reunir esforços com as Subseções da OAB/RS para engrandecer a conceituação da prestação de serviços da Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional do Rio Grande do Sul.

**Referências Bibliográficas:**

STF - ADI: 3026 DF, Relator: EROS GRAU, Data de Julgamento: 08/06/2006, Tribunal Pleno, Data de Publicação: DJ 29-09-2006 PP-00031 EMENT VOL-02249-03 PP-00478.

ESTATUTO DA ADVOCACIA E DA OAB RS / Organizador: Jessé Moraes Vascotto – São Paulo: Conceito Editorial, 2011.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL – SECCIONAL RIO GRANDE DO SUL. Aprova a reunião do Conselho para criar a Ouvidoria. Resolução n. 04, de 10 de junho de 2003. Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul. Ano LXII. Nº 110, p. 35.

## **A OUVIDORIA DA OAB/SC**

*Isolde Hammerschmitt<sup>12</sup>*

A Ouvidoria da Seccional Catarinense da Ordem dos Advogados do Brasil foi criada em 22 de março de 2004, pela Resolução 005/2004. Trata-se de um setor com recente história, e que vem se aprimorando a cada dia que passa com a perspectiva e foco no bom atendimento aos Advogados e Estagiários inscritos na OAB, bem como, na orientação e intermediação primária visando à solução de conflitos, presando pelo encaminhamento adequado para que se faça cumprir o preceito Constitucional da cidadania.

É, por vezes, por meio da Ouvidora, que acontece o primeiro contato do cidadão com a Instituição. Nesse instante, a OAB, através da Ouvidoria, cumpre com um dos seus deveres insculpidos na Constituição da República Federativa do Brasil, quando acolhe o cidadão que passa a exercer o seu direito de petição e sua cidadania, procurando informações e orientações sobre seus direitos.

Na OAB a Ouvidoria possui característica mista (pública e privada), permite o diálogo entre os seus inscritos (Advogados e Estagiários), os cidadãos, as instituições públicas e privadas - e a Ordem dos

---

<sup>12</sup> Ouvidora do Conselho Seccional da OAB/Santa Catarina.

Advogados do Brasil. É um instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que o cidadão ganha voz ativa por meio do ouvidor. Este recebe as manifestações e as analisa, responde-as ou as encaminha para solução caso a caso.

Portanto, a missão da Ouvidoria é representar a voz do advogado, do estagiário, do estudante e do cidadão, perante a OAB/SC, para, a partir das manifestações recebidas, atuar junto às áreas da instituição e, sendo necessário, junto aos órgãos públicos ou privados, com vistas ao aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados, auxiliando no encaminhamento da solução dos conflitos que se apresentem, humanizando a relação e perseguindo o equilíbrio.

Atualmente, a Ouvidoria da OAB/SC, está estruturada nos termos da Resolução nº 07/2014, da Diretoria da Seccional, cujo teor está em consonância com os termos do Provimento nº 123/2007 do Egrégio Conselho Federal da OAB. A Ouvidoria da OAB/SC tem um único canal de comunicação disponibilizado na internet, no sítio da Seccional, cujo sistema é integrado ao da Ouvidoria Geral do Conselho Federal da OAB, o qual permite ao usuário o acompanhamento da tramitação de sua manifestação, através das notificações que o próprio sistema disponibiliza, o qual também emite relatórios para análise e *feedback* da própria Instituição. A Ouvidoria da OAB/SC também realiza atendimentos por e-mail, telefone e presencialmente.

A demanda dos atendimentos presenciais e pelo sistema vem aumentando paulatinamente. As queixas de cidadãos e de advogados com



relação a escritórios captadores de clientela, que, após receberem valores relativos a honorários, sem o ingresso das ações, por exemplo, vem aumentando, cuja demanda é encaminhada ao Setor de Fiscalização da OAB/SC e também, em alguns casos, ao Setor de Ética e Disciplina da Seccional, para apurar o exercício ilegal da profissão e a facilitação do exercício ilegal da advocacia.

Enfim, levando-se em consideração o contexto da Ouvidoria, enquanto meio de integração visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Instituição, o ouvidor deve ter a sensibilidade e estar atento para valorar o que se encontra em cada manifestação que recebe.

**Parte 2**

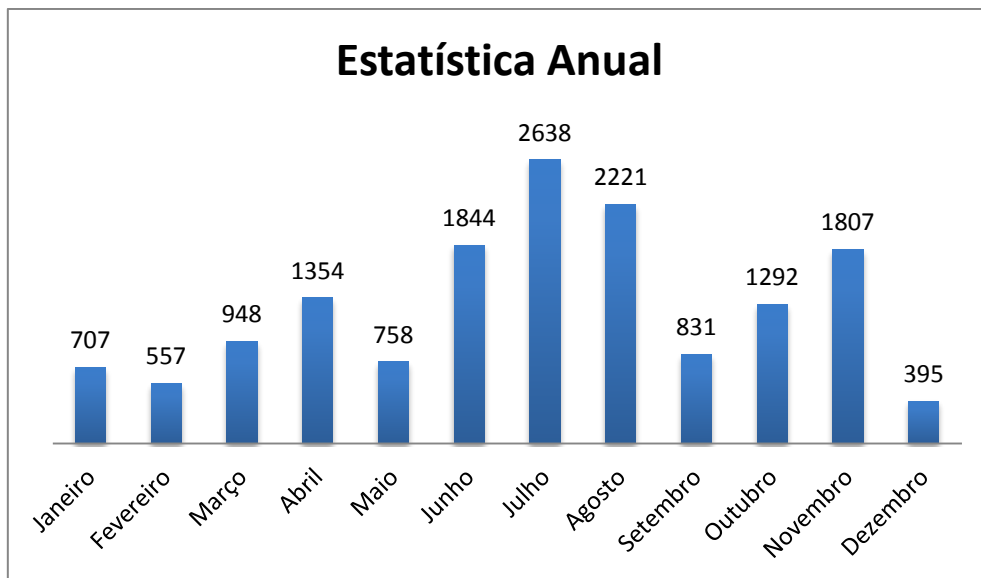
**RELATÓRIOS DE**

**ATIVIDADES**

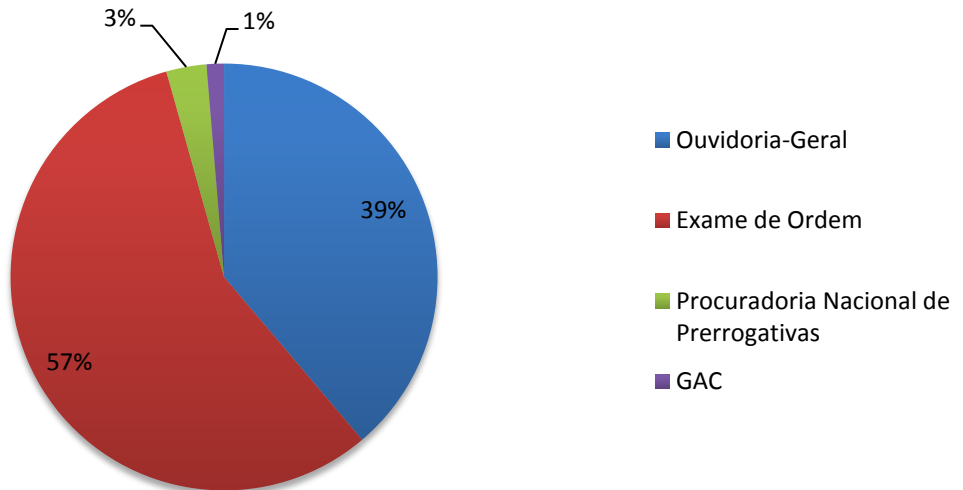
## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO CONSELHO FEDERAL DA OAB – 2013/2015**

### **2013**

No período correspondente entre janeiro a 12 de dezembro de 2013, temos os seguintes parâmetros estatísticos:



## Estatística por setor - anual

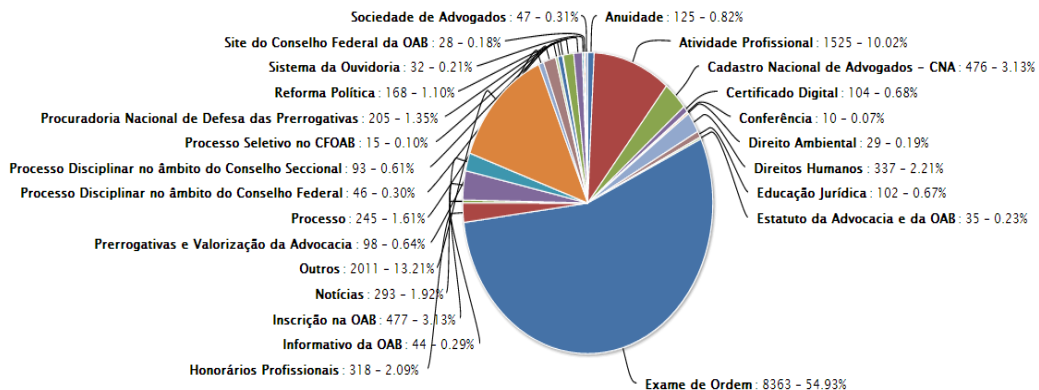


## Quantitativo por assunto – Anual (2013)

### Quantitativo por Assunto

⌚ Organização: Conselho Federal  
 ⌚ Tipo: Pertinente  
 ⌚ Data início: 01/01/2013  
 ⌚ Data fim: 12/12/2013

Quantitativo por assunto  
de: 01/01/2013 até: 12/12/2013



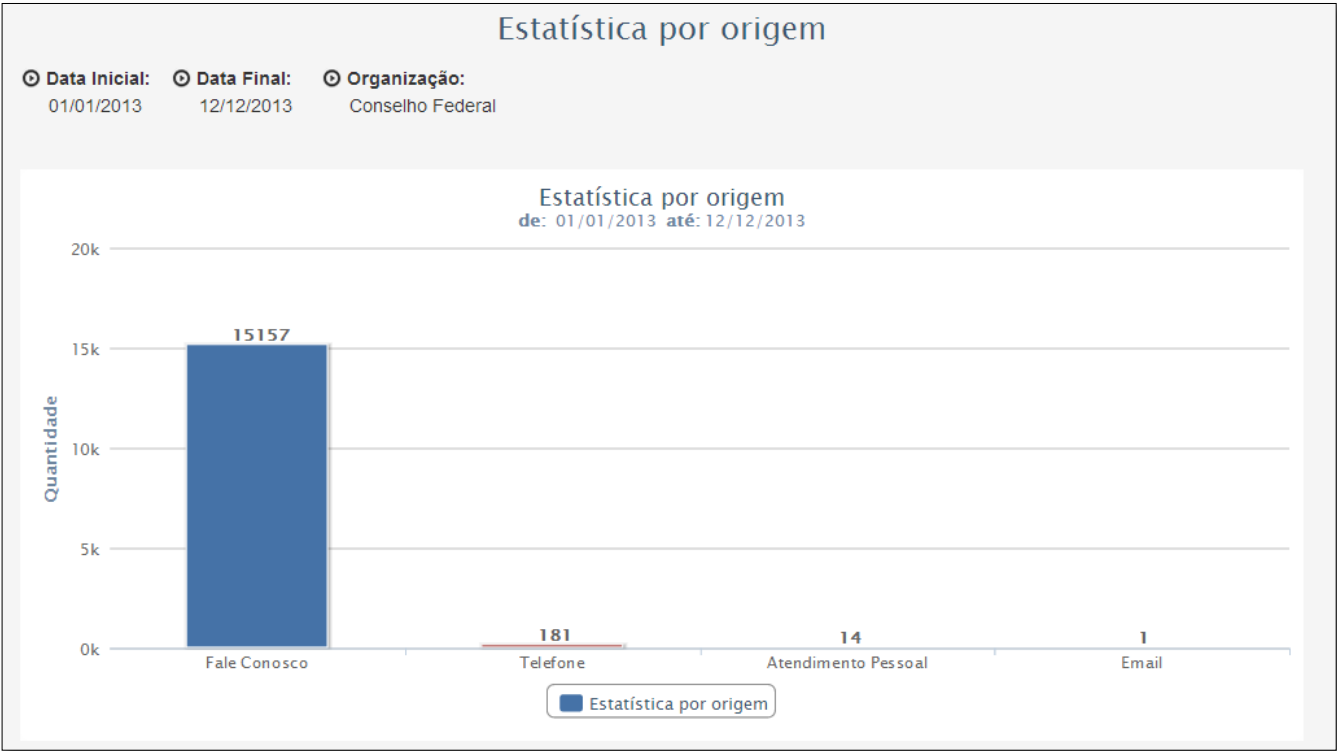
## Estatística por setor - Anual

Estatística por Setor						
<b>Organização:</b> Conselho Federal	<b>Data início:</b> 01/01/2013	<b>Data fim:</b> 12/12/2013	<b>Tipo:</b> Pertinente			
Setor	Aberto	Fechado	Pendente Usuário	Vencendo	Vencida	Total
Assessoria da Escola Nacional de Advocacia	0	5	0	0	0	5
Assessoria de Imprensa	0	4	0	0	5	9
Assessoria de Relações Internacionais	0	146	1	0	0	147
Assessoria Jurídica	0	94	0	0	0	94
Assessoria Legislativa	0	39	0	0	5	44
Biblioteca	0	14	0	0	0	14
Chefia de Gabinete	0	113	0	0	1	114
Controladoria	0	3	0	0	0	3
Coordenação da 1ª Câmara	0	20	0	0	0	20
Coordenação da 2ª Câmara	0	9	0	0	0	9
Coordenação da 3ª Câmara	0	5	0	0	0	5
Coordenação de Atividades Externas	0	0	0	0	2	2
Coordenação de Exame de Ordem	77	11393	66	92	785	12413
Coordenação de Hospedagens e Passagens	0	1	0	0	0	1
Coordenação do Órgão Especial	0	5	0	0	0	5
Coordenação Financeira	0	16	0	0	0	16
Corregedoria-Geral	0	15	0	0	0	15

Pág. 2

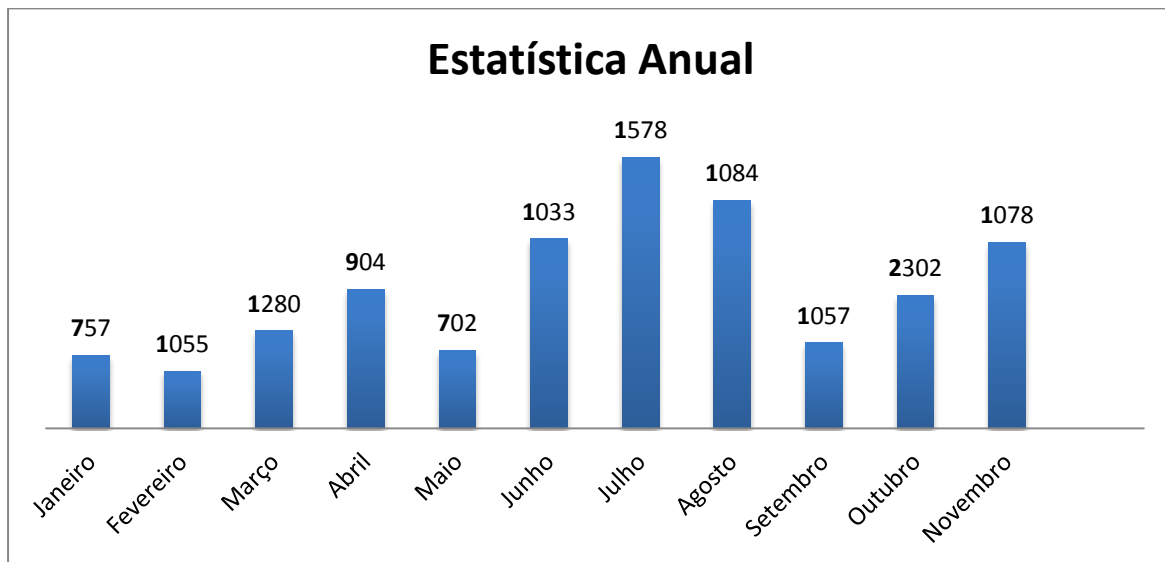
Gabinete da Vice Presidência	0	2	0	0	0	2
Gerência Administrativa e Financeira	0	7	0	0	0	7
Gerência de Assessoramento às Comissões	2	291	2	0	2	297
Gerência de Eventos	0	43	0	0	1	44
Gerência de Órgãos Colegiados	2	31	0	0	0	33
Gerência de Recursos Humanos e Qualidade	0	13	0	0	0	13
Gerência de Relações Externas	0	7	0	0	0	7
Gerência de Tecnologia da Informação	3	129	0	0	0	132
Museu	0	2	0	0	0	2
Ouvidoria Geral	130	5296	65	3	4	5498
Procuradoria Nacional de Prerrogativas	14	480	4	2	10	510
Secretaria da Escola Nacional de Advocacia	0	1	0	0	0	1
Supervisão de Turmas	0	1	0	0	0	1
Total	228	18185	138	97	815	19463

# Estatística por Origem - Anual

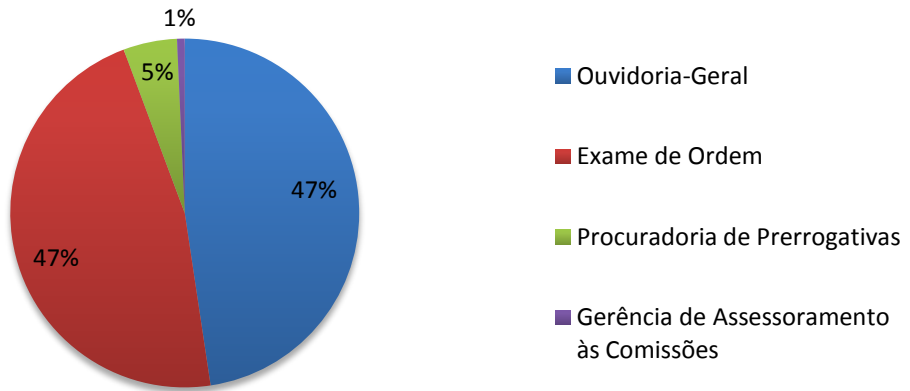


**2014**

No período correspondente entre janeiro a 30 de novembro de 2014, temos os seguintes parâmetros estatísticos:



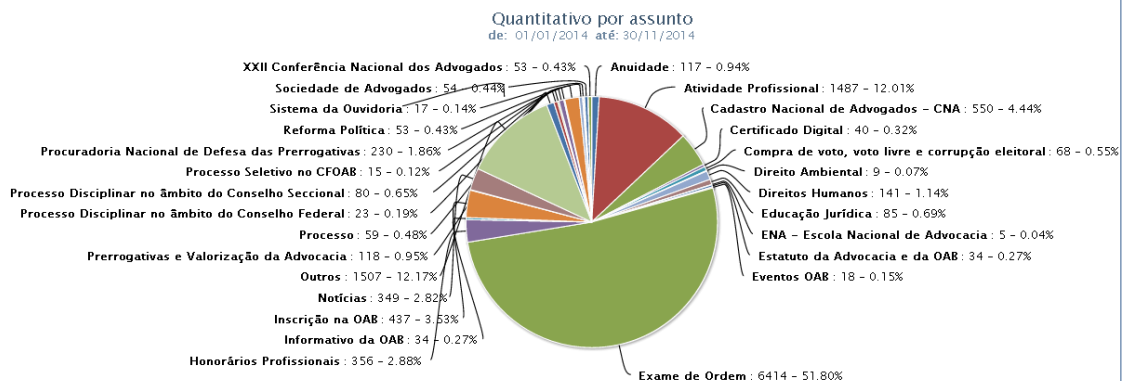
## Estatística por setor - anual



## Quantitativo por assunto – Anual (2014)

### Quantitativo por Assunto

○ Organização: Conselho Federal  
 ○ Tipo: Pertinente  
 ○ Data início: 01/01/2014  
 ○ Data fim: 30/11/2014





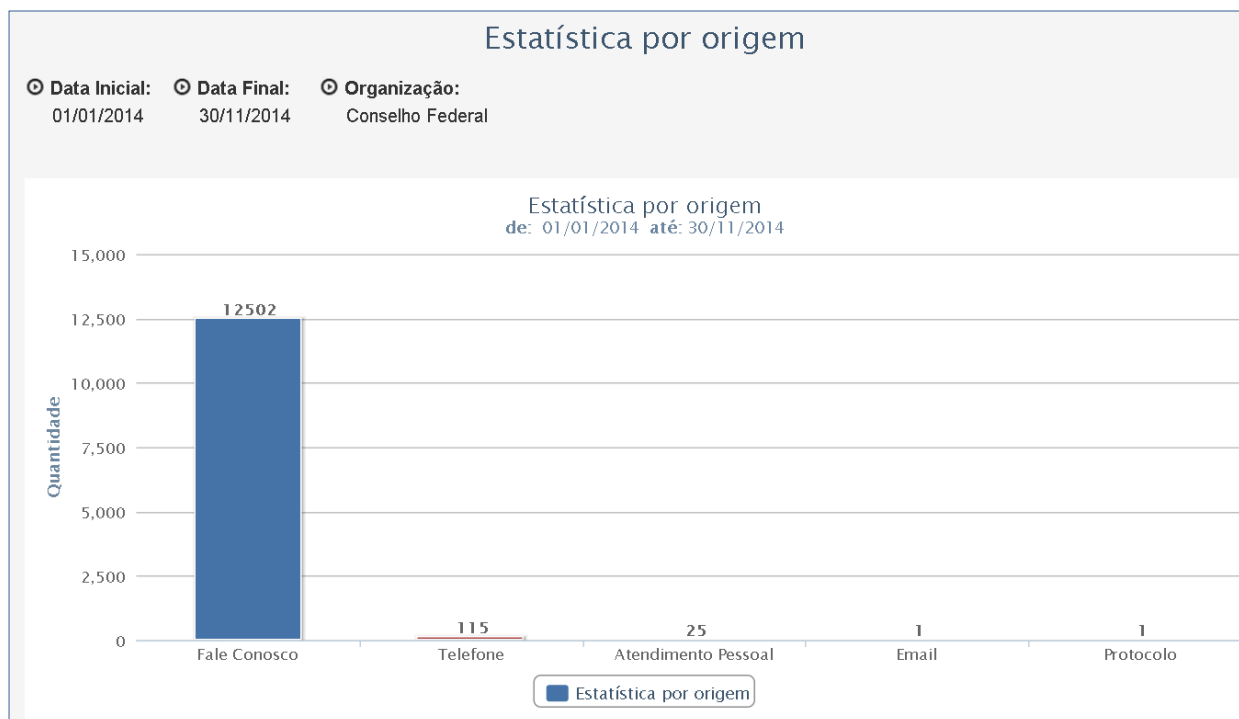
## Estatística por setor - Anual

Coordenação Financeira	0	7	0	0	0	7
Gabinete da Vice Presidência	0	1	0	0	0	1
Gabinete do Diretor Tesoureiro	0	1	0	0	0	1
Gerência Administrativa e de Recursos Humanos	0	1	0	0	0	1
Gerência de Assessoramento às Comissões	0	86	0	0	0	86
Gerência de Eventos	0	28	0	0	5	33
Gerência de Orçamento e Finanças	0	0	0	0	2	2
Gerência de Órgãos Colegiados	0	2	0	0	2	4
Gerência de Recursos Humanos	0	1	0	0	0	1
Gerência de Relações Externas	10	18	0	2	42	72
Gerência de Tecnologia da Informação	1	40	0	0	5	46
Ouvidoria Geral	94	5319	25	19	10	5467
Procuradoria Nacional de Prerrogativas	12	541	0	4	40	597
Recursos Humanos	0	3	0	0	0	3
Total	212	11496	25	77	206	12016

Pág. 2

Estatística por Setor						
<div> <div> <div>🔍 Organização:</div> <div>Conselho Federal</div> </div> <div> <div>📅 Data início:</div> <div>01/01/2014</div> </div> <div> <div>📅 Data fim:</div> <div>30/11/2014</div> </div> <div> <div>🏷️ Tipo:</div> <div>Pertinente</div> </div> </div>						
Setor	Aberto	Fechado	Pendente Usuário	Vencendo	Vencida	Total
Assessoria da Escola Nacional de Advocacia	0	10	0	0	0	10
Assessoria de Imprensa	0	1	0	0	3	4
Assessoria de Relações Internacionais	0	13	0	0	0	13
Assessoria Jurídica	0	33	0	0	0	33
Assessoria Legislativa	0	12	0	0	0	12
Biblioteca	0	1	0	0	0	1
Chefia de Gabinete	0	0	0	0	1	1
Coordenação da 2ª Câmara	1	6	0	0	0	7
Coordenação de Exame de Ordem	94	5371	0	52	95	5612
Coordenação de Tecnologia da Informação	0	0	0	0	1	1
Coordenação do Órgão Especial	0	1	0	0	0	1

## Estatística por origem - Anual



## FEVEREIRO/2014

Durante as atividades da primeira Sessão Ordinária do Conselho Pleno da OAB em 2014, realizada no dia 10/02/2014, foi formalizada a integração dos sistemas de ouvidoria do Conselho Federal da Ordem e da Procuradoria-Geral da República.

Para o presidente da OAB Nacional, Marcus Vinicius Furtado Coêlho, conjugar os dois sistemas é um gesto que simboliza o diálogo entre as instituições.



ADVOGADO VALORIZADO,  
CIDADÃO RESPEITADO!

CONSELHO FEDERAL

acessibilidade

Notícias

INSTITUCIONALNORMASJURISPRUDÊNCIASERVIÇOSCALENDÁRIOIMPRESAPUBLICAÇÕESOUVIDORIAÉTICA E DISCIPLINAENA

# NOTÍCIAS

Você está aqui: Página Inicial / Notícias / Cooperação: OAB e PGR...

## Cooperação: OAB e PGR passam a ter sistemas de ouvidoria integrados

segunda-feira, 10 de fevereiro de 2014 às 20h08

Brasília – Durante as atividades da primeira Sessão Ordinária do Conselho Pleno da OAB em 2014, realizada nesta segunda-feira (10), uma solenidade marcou a integração dos sistemas de ouvidoria do Conselho Federal da Ordem e da Procuradoria-Geral da República.

Para o presidente da OAB Nacional, Marcus Vinicius Furtado Coêlho, conjugar os dois sistemas é um gesto que simboliza o diálogo entre as instituições. “A partir de agora, ganham mais força as reclamações e os elogios dos advogados em relação a membros do Ministério Público. É também um esforço de cooperação técnica, com vistas à interoperabilidade eletrônica das duas ouvidorias”, resumiu.

O procurador-geral da República, Rodrigo Janot, comemorou a junção dos dois canais. “O Estado chamou para si a função de promover e distribuir a Justiça. Não poderíamos proclamar que vivemos a plenitude de um Estado Democrático de Direito se a voz do povo não fosse, de fato, ouvida. E agora será amplificada, podem ter certeza. A ouvidoria será fundamental para nossas inúmeras missões em 2014, como a imperiosa prioridade de recrudescermos os atos de corrupção que assolam a cidadania, bem como as desumanas condições carcerárias nacionais. Em tempo, essas duas pautas povoam a discussão da OAB”, ressaltou.

### Atuação da OAB

Também presente à mesa, o corregedor nacional de Justiça, Francisco Falcão, pediu a palavra para saudar a atuação da Ordem. “Para o CNJ é de extrema importância estar aqui na abertura do Ano Judiciário. A OAB vem desempenhando um papel relevante nas várias fases do processo social e político brasileiro, desde a redemocratização de nossa nação. Os órgãos de todas as instâncias do Judiciário devem conversar entre si para que, juntos, consigamos a Justiça imparcial e transparente que tanto buscamos”, propôs.



Marcus Vinicius (C) homenageou Falcão (E) e Janot (D)

(Foto: Eugenio Novaes - CPOAB)

### + LIDAS DESTAQUE\*

1. Senado aprova Novo CPC e assegura conquistas para a advocacia
2. XV Exame: confira o resultado preliminar da 1ª fase
3. CNJ determina que juízes e promotores passem por detectores de metais
4. CNJ abre processo contra juiz que negou vista de autos a advogado
5. OAB reage à orientação a beneficiário para não contratar advogado

As ouvidorias do Conselho Federal da OAB e do Superior Tribunal de Justiça (STJ) foram, oficialmente, integradas em março de 2014. O anúncio da parceria e a assinatura do termo de cooperação técnica aconteceram durante a sessão plenária do Conselho Federal.



ADVOGADO VALORIZADO,  
CIDADÃO RESPEITADO!

CONSELHO FEDERAL

acessibilidade  Rubens

Digite aqui sua pesquisa

Notícias

INSTITUCIONAL NORMAS JURISPRUDÊNCIA SERVIÇOS CALENDÁRIO IMPRENSA PUBLICAÇÕES OUVIDORIA ÉTICA E DISCIPLINA ENA

## NOTÍCIAS

Você está aqui: Página Inicial / Notícias / OAB e STJ celebram...

### OAB e STJ celebram acordo para a **integração** de suas ouvidorias

terça-feira, 18 de março de 2014 às 17h55

Brasília – As ouvidorias do Conselho Federal da OAB e do Superior Tribunal de Justiça (STJ) estão, oficialmente, integradas desde a tarde desta terça-feira (18). O anúncio da parceria e a assinatura do termo de cooperação técnica aconteceram durante a sessão plenária do Conselho Federal.

Na ocasião, o ministro Felix Fischer, presidente do STJ, e o diretor-ouvidor daquela Corte, ministro Humberto Martins, foram homenageados pelo presidente nacional da OAB, Marcus Vinicius Furtado Coelho. Cada um recebeu uma placa de felicitações e reconhecimento pelos relevantes serviços prestados à Justiça e à cidadania.

Marcus Vinicius falou sobre a importância do convênio que integrou as ouvidorias. “É essencial para o gestor saber o que o seu público pensa de sua gestão. É o princípio da publicidade sendo cumprido, pois a ouvidoria é uma das principais ferramentas da gestão participativa. Com o convênio, a advocacia e a sociedade estarão mais próximas ainda do STJ, que é o tribunal da cidadania. Vamos assegurar acessibilidade, confidencialidade e independência ao sistema”, disse.

Em nome do STJ, falou o diretor-ouvidor da Corte, ministro Humberto Martins. “Muito me honro por aqui estar como ministro e ouvidor, pois fui presidente da seccional Alagoas e desembargador daquele Estado pelo quinto constitucional. Sou intimamente ligado à advocacia e reconheço o comprometimento histórico da OAB na defesa do estado democrático de direito. Estamos juntos pela concretização da cidadania”, concluiu.




O presidente do STJ Félix Fischer (E) recebe homenagem das mãos de Marcus Vinicius  
(Foto: Eugenio Novaes - CFOAB)

#### + LIDAS DESTAQUE\*

1. Senado aprova Novo CPC e assegura conquistas para a advocacia
2. XV Exame: confirma o resultado preliminar da 1ª fase
3. CNJ determina que juízes e promotores passem por detectores de metais
4. CNJ abre processo contra juiz que negou vista de autos a advogado

**MAIO/2014**

Com o objetivo de trocar experiências entre as Ouvidorias de diversas entidades e aprimorar os trabalhos prestados pela OAB, foi realizado no dia 19 de maio de 2014, o Encontro Nacional de Ouvidorias. O evento foi realizado por meio de uma parceria entre a



**Encontro Nacional de  
Ouvidorias**

Data 19 de Maio de 2014  
Horário 18h30  
Local Edifício-sede da OAB

OAB e o Superior Tribunal de Justiça (STJ). Na ocasião, o ministro do STJ, Humberto Martins, foi homenageado e recebeu uma placa do presidente nacional da OAB, Marcus Vinicius Furtado Coêlho, pelos serviços prestados à advocacia, cidadania e ao Brasil.

O Encontro contou com a participação do primeiro ouvidor do STJ, o ministro aposentado Cesar Asfor Rocha, e

também com a presença de representantes dos poderes Judiciário,

Legislativo e Executivo e demais órgãos além dos representantes das Ouvidorias e presidentes de seccionais da OAB, bem como conselheiros federais. O ministro do STJ, Mauro Campbell, também esteve no Encontro.

Participaram do Encontro os representantes das ouvidorias: Ministério Público Federal (MPF) e ministérios Públicos dos Estados; Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnologia (CNPq); Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel); Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel); Agência Nacional de Aviação Civil (Anac); Petrobrás; Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq); Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT); Embrapa; Caixa Econômica Federal; Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) e de ministérios como o da Previdência Social, da Integração, da Agricultura, Pecuária e Abastecimento e do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.

O presidente da Entidade, Marcus Vinicius Furtado Coelho abriu o evento dizendo que a Ouvidoria tem o papel de contribuir para a melhoria dos serviços públicos prestados aos cidadãos. “A Ouvidoria recebe reclamações e sugestões que reivindicam direitos. É perfeitamente salutar que a OAB e o STJ se unam com outras Ouvidorias para instituir a cultura da participação do cidadão para que possamos melhorar os serviços públicos que estão à disposição dos cidadãos”.

Ele lembrou que desde março deste ano as Ouvidorias do Conselho Federal da OAB e do STJ estão oficialmente integradas pela parceria feita com a assinatura do termo de cooperação técnica.



(Foto: Eugenio Novaes - CFOAB )



(Foto: Eugenio Novaes - CFOAB ) Ministro aposentado do STJ, Cesar Asfor Rocha



(Foto: Eugenio Novaes - CFOAB ) Ouvidor do STJ, Ministro Humberto Martins





*(Foto: Eugenio Novaes - CFOAB )*



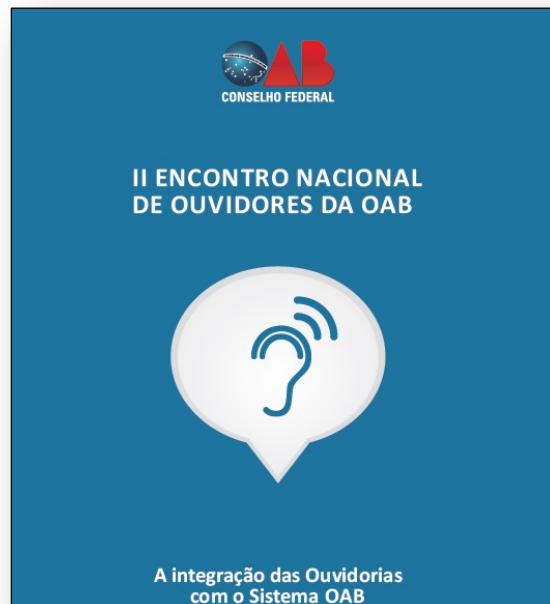
*(Foto: Eugenio Novaes - CFOAB )*

**OUTUBRO/2014**

## *II Encontro Nacional de Ouvidores da OAB*

---

No dia **22 de outubro de 2014**, foi realizado o II Encontro Nacional de Ouvidores da OAB, cujo tema foi a Integração das Ouvidorias com o Sistema OAB. O Encontro aconteceu na XXII Conferência Nacional dos Advogados (Rio de Janeiro) e reuniu 12 (doze) Seccionais.



Os Ouvidores-Adjuntos do Conselho Federal da OAB, Dr. Alexandre Dantas e Dr. Gedeon Pitaluga fizeram a abertura do II Encontro Nacional de Ouvidorias e reforçaram a necessidade de aprimoramento do Sistema da Ouvidoria, a fim de que haja um trabalho conjunto das Seccionais com o CFOAB e, de modo a avançar no fortalecimento e consolidação do Sistema OAB.

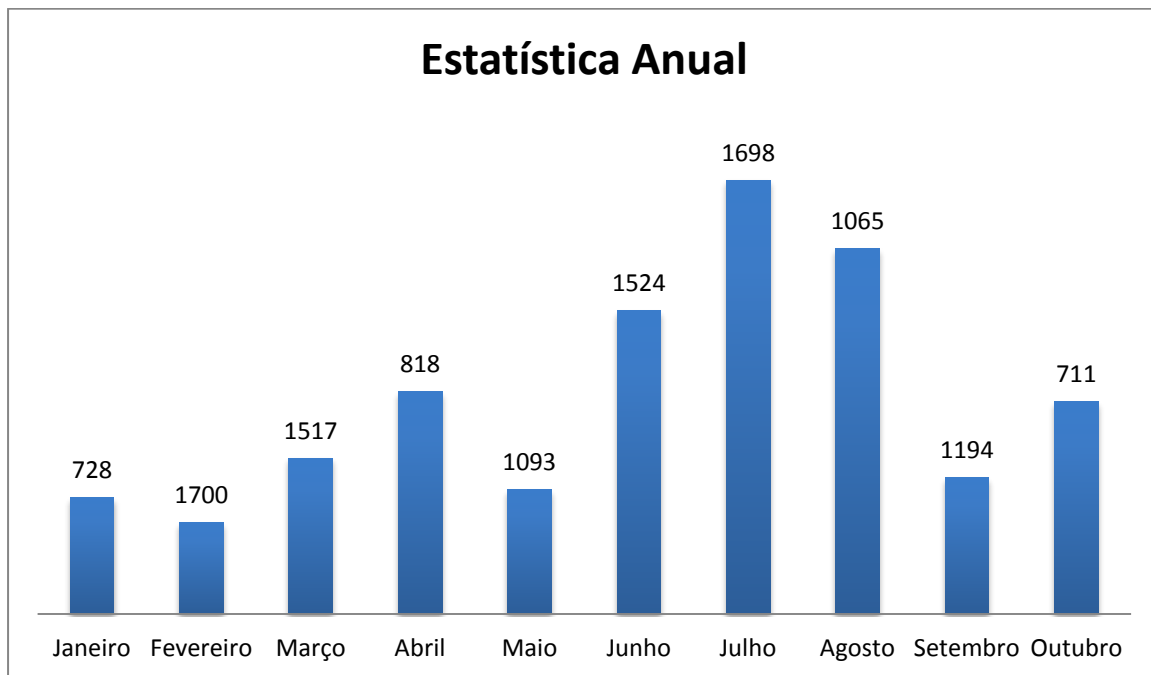
Após a abertura, os Ouvidores-Adjuntos deram continuidade ao Encontro e evidenciaram a importância da discussão com as Seccionais, quanto às dificuldades, facilidades e experiências exitosas no âmbito do Conselho Federal e das Seccionais, a fim de que possam ser estendidas a todo o Sistema da OAB.



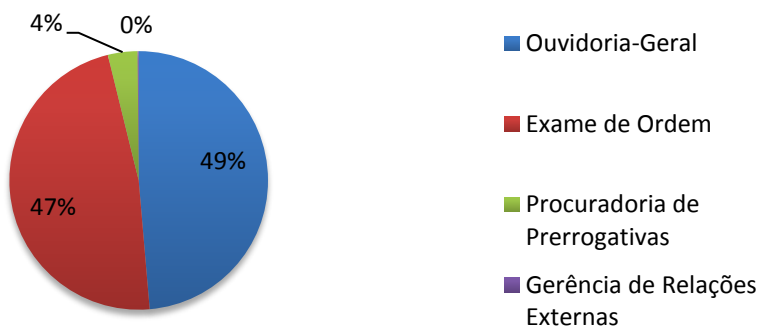


**2015**

No período correspondente entre janeiro a 19 de outubro de 2015, temos os seguintes parâmetros estatísticos:



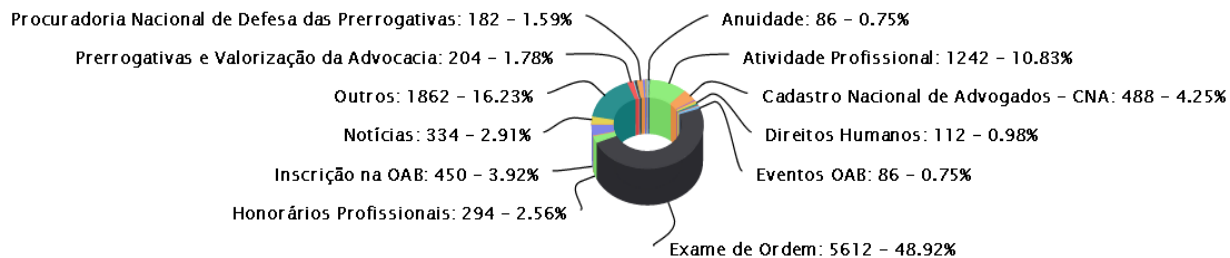
## Estatística por setor - anual



## Quantitativo por assunto - Anual (2015)

Quantitativo por assunto

de: 01/01/2015 até: 19/10/2015



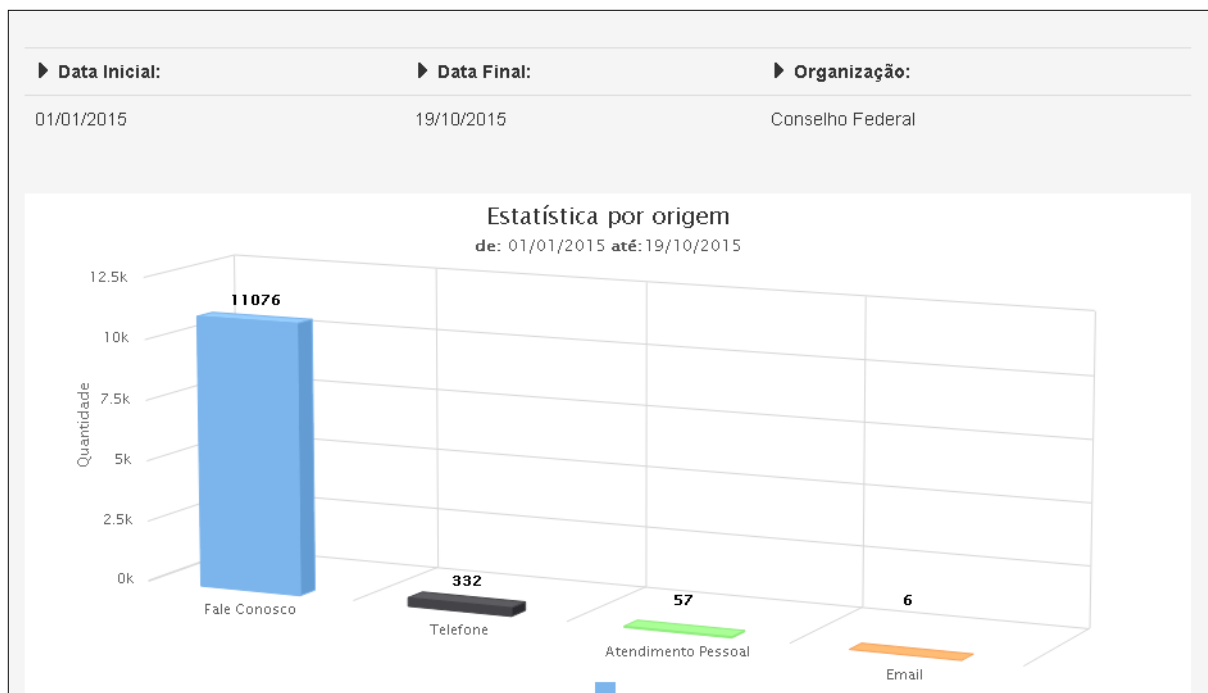
## Estatística por setor – Anual

► Organização:	► Data início:	► Data fim:	► Tipo:			
Conselho Federal	01/01/2015	19/10/2015	Todos			
Setor	Aberto	Fechado	Pendente Usuário	Vencendo	Vencida	Total
Assessoria da Escola Nacional de Advocacia	0	8	0	0	0	8
Assessoria de Relações Internacionais	0	1	0	0	2	3
Assessoria Jurídica	0	13	0	0	0	13
Coordenação da 1ª Câmara	0	5	0	0	0	5
Coordenação da 2ª Câmara	0	2	0	0	0	2
Coordenação da Procuradoria Nacional de Defesa das Prerrogativas	6	412	0	2	8	428
Coordenação de Atividades Externas	0	0	0	0	1	1
Coordenação de Exame de Ordem	9	5459	0	1	9	5478
Coordenação do Gabinete da Presidência	0	0	0	0	1	1
Coordenação do Órgão Especial	0	5	0	0	0	5
Corregedoria-Geral	0	1	0	0	1	2
Gerência de Assessoramento às Comissões	0	11	0	0	3	14

Pág. 2

Gerência de Eventos	0	10	0	0	0	10
Gerência de Órgãos Colegiados	0	3	0	0	0	3
Gerência de Relações Externas	4	3	0	1	24	32
Gerência de Tecnologia da Informação	0	14	0	0	1	15
Ouvidoria Geral	144	5447	0	3	14	5608
Total	163	11394	0	7	64	11628

## Estatística por Origem – Anual



Destacamos que **100%** das manifestações recebidas são devidamente respondidas aos usuários e o monitoramento das demandas é diário, a fim de garantir respostas rápidas e eficientes.

O compromisso da Ouvidoria-Geral é garantir, cada vez mais, que as demandas dos usuários sejam acolhidas e tratadas individualmente de acordo com as especificidades de cada manifestação.



Assim, teremos como aferir a qualidade dos nossos serviços, sobretudo identificar as melhorias que periodicamente poderão ser realizadas na Ouvidoria-Geral e nos demais setores, objetivando a satisfação de todos.

***Gerência de Relações Externas/Ouvidoria-Geral  
Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil***

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA OAB/AMAZONAS**

A Ouvidoria da OAB do Estado do Amazonas apresenta o seu Relatório de Atividades referente ao período de 2013-2015, conforme dados a seguir transcritos:

### **RELATÓRIO:**

Foram atendidas nesses três anos 613 pessoas, por telefone para esclarecimento e, também, orientação sobre procedimentos.

Foram 1.213 emails respondidos

Atendemos 172 pessoas pessoalmente

Remetemos as mais diversas denúncias para os setores competentes da OAB, Ministério Público, Comissão de Direitos Humanos e Comissão de Prerrogativas.

É o relatório.

Atenciosamente.

**Glen Wilde do Lago Freitas**  
Ouvidor-Geral da OAB/Amazonas

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA OAB/AMAPÁ**

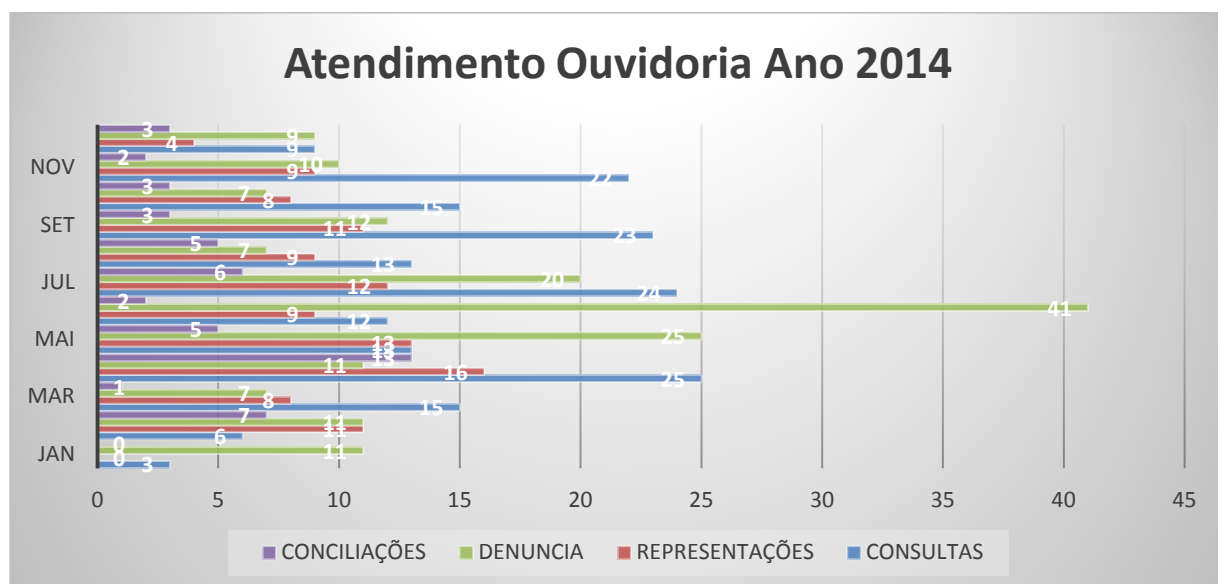
A Seccional Amapaense da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB/AP) mantém um contato direto com a sociedade, com o funcionamento de sua Ouvidoria que acompanha as situações conflituosas resultantes da relação entre advogados e clientes. A Ouvidoria da OAB-AP procura dar respostas a todas as reclamações apresentadas por cidadãos que se sentem lesados em seus direitos em função de algum erro cometido por advogado. As questões, em sua maioria, são resolvidas pela própria Ouvidoria, que geralmente procura o caminho da solução amigável sem prejuízos por parte dos cidadãos reclamantes.

Os casos de maior complexidade envolvendo desvio de conduta e infrações mais graves cometidas por advogados que provoquem prejuízos morais ou financeiros aos clientes são encaminhados a Ouvidoria para o Conselho Seccional da OAB-AP, que designa um relator/conselheiro para analisar a questão e emitir um parecer. Caso a denúncia seja considerada procedente, ela é encaminhada ao Tribunal de Ética e Disciplina (TED), que, por sua vez, instaura um processo disciplinar, que pode resultar na suspensão ou cancelamento do registro do advogado infrator dos quadros da Instituição. O serviço funciona de segunda à sexta de 08:00 às 12:00 e 14:00 às 18:30.

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA OAB/MARANHÃO

A Ouvidoria da OAB do Estado do Maranhão apresenta o seu Relatório de Atividades referente ao período de 2014, conforme dados a seguir transcritos:

	Jan	Fev	Mar	Ab	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Acumulado 2014
<b>CONSULTAS</b>	3	6	15	25	13	12	24	13	23	15	22	9	180
<b>REPRESENTAÇÕES</b>	0	11	8	16	13	9	12	9	11	8	9	4	110
<b>DENUNCIA</b>	11	11	7	11	25	41	20	7	12	7	10	9	171
<b>CONCILIAÇÕES</b>	0	7	1	13	5	2	6	5	3	3	2	3	50



## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OAB/PARÁ**

**SUMÁRIO:** 1 Apresentação; 2 Atendimentos realizados; 2.1 Movimentações da secretaria em respostas aos atendimentos; 3 Principais demandas; 3.1 Pedidos de informações/Orientações; 3.2 Reclamações contra advogados; 4 Evoluções das principais demandas ao longo dos anos.

### **1. Apresentação**

A consolidação, no Brasil, de um novo modelo de governança pública, democrático e participativo, tem ensejado a criação de espaços de articulação entre os entes públicos e a cidadania na formulação de implementação e avaliação de políticas públicas.

Cumpre dizer, a criação e o fortalecimento de ouvidorias nas organizações públicas se inserem nesse contexto, cujo marco inicial remonta à promulgação da Constituição federal de Instituição 1988.

Já a Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998, que deu nova redação ao artigo 37 § 3º, conferiu novo impulso à participação do cidadão na administração pública, direta e indireta.

O Conselho Seccional do Pará da ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL, na sessão inaugural realizada no dia 1º. 01.2010, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 58 da Lei 8906 (EOAB), de 04.07.1994.

CONSIDERANDO a necessidade de dotar a OAB-PA de um mecanismo adicional para aprimorar seu

relacionamento com os advogados e os cidadãos em geral;

CONSIDERANDO a necessidade de colocar à disposição dos filiados um canal para reivindicação de direitos e de demonstração de transparência da administração da OAB-PA;

CONSIDERANDO que o Ouvidor Geral, hoje presente no Conselho Federal da OAB, e em diversas instituições e organizações públicas e privadas, é o elo de comunicação com o filiado e a sociedade em geral, para receber reclamações, de denúncias, críticas, sugestões e elogios;

CONSIDERANDO a necessidade de qualquer interessado opinar sobre práticas e procedimentos inadequados, atos omissivos ou comissivos e os considerados arbitrários vindos de membros da Diretoria, do Conselho Seccional, Subseções, Tribunal de Ética e Disciplina, Escola Superior de Advocacia, Caixa de Assistência aos Advogados do Pará, do Clube dos Advogados do Pará, das Comissões ou de seus funcionários dos diversos escalões;

CONSIDERANDO a necessidade de que haja um órgão independente que possa promover estudos e elaborar propostas objetivando democratizar a entidade e promover o seu aprimoramento organizacional e administrativo, cumprimento de suas finalidades perante a sociedade, enquanto órgão representativo da categoria profissional.

**RESOLVE:**

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Pará, com jurisdição em todo território do Estado.

Art. 2º O Ouvidor Geral será escolhido pelo Presidente, com homologação do Conselho Seccional, dentre os advogados com mais de 10(dez) anos de exercício profissional e reputação ilibada, com preferência para os que sejam conselheiros ou suplentes, para um mandato

coincidente com a gestão da Diretoria em que for escolhido.

I – O Ouvidor Geral somente poderá ser destituído por decisão do Conselho Seccional;

II – O Ouvidor Geral gozará de plena independência e atuará sem subordinação hierárquica, cabendo à Diretoria promover as condições necessárias para o pleno desempenho das suas atribuições;

Parágrafo 1º - A Ouvidoria Geral funcionará na sede do Conselho Seccional, cabendo à Diretoria da entidade proporcionar as instalações e recursos humanos e materiais necessários para o seu funcionamento.

Parágrafo 3º - Poderá o Ouvidor Geral solicitar à Diretoria do Conselho Seccional a nomeação de até 2(dois) advogados para integrar o órgão, os quais serão denominados Ouvidores-Adjuntos, observando os mesmos requisitos pessoais para o Ouvidor Geral.

Art. 3º. A Ouvidoria Geral do Conselho Seccional da OAB-PA tem a finalidade precípua de ampliar os canais de participação dos profissionais do Direito e defesa dos seus direitos e interesses, na sua prática profissional, e melhorar a qualidade dos serviços prestados por sua entidade representativa e, também, pelo Poder Judiciário, Ministério Público e pelos órgãos públicos em geral, colaborando para o aperfeiçoamento das suas atividades e serviços prestados visando proporcionar uma gestão cada vez mais transparente, participativa e eficaz na assistência, defesa e prestação de serviços aos advogados e a comunidade em geral.

Art. 4º - A Ouvidoria Geral receberá as denúncias, opiniões, reclamações, sugestões, críticas e interagirá com os setores responsáveis visando a solução do problema, no menor espaço de tempo possível, acompanhando a evolução das providências, soluções e alternativas propostas e adotadas, garantindo ao requerente informações e resposta no menor espaço de tempo possível.

Art. 5º - A Ouvidoria Geral atuará com fundamento ético-crítico, pautando o seu trabalho pelos princípios da Administração Pública: finalidade, razoabilidade,

proporcionalidade, impessoalidade, igualdade, devido processo legal, motivação, publicidade, moralidade, eficiência, imparcialidade, probidade e legalidade, consistente em zelar para que se mantenha um caráter de discrição e fidedignidade com relação às questões que lhe são colocadas promovendo um constante retorno ao advogado, e demais manifestante, sobre as providências adotadas pelo órgão.

Art. 6º - Ouvidor Geral não possui poder coercitivo ou de reformulação de decisões, sendo a sua atuação, basicamente, de persuasão e recomendação.

Art. 7º - São atribuições da Ouvidoria Geral:

I – Receber dos advogados, estagiários inscritos na entidade, estudantes de Direito, funcionários da entidade e de todos os cidadãos em geral: reclamações, denúncias, críticas, sugestões, e elogios, inclusive, dos Conselheiros, Diretores da OAB-PA em todas as suas esferas.

II – Competirá à Ouvidoria Geral ajudar o cidadão comum a esclarecer e resolver seus problemas, de ordem administrativa interna com os advogados, determinando o encaminhamento dos seus requerimentos para os setores competentes;

III – Prestar esclarecimentos aos reclamantes, encaminhar sugestões aos órgãos reclamados para a solução de questões e, se for o caso, requerer junto ao Conselho Seccional, Tribunal de Ética e Disciplina, Caixa de Assistência aos Advogados do Pará e Subseções a instauração de sindicâncias, procedimentos administrativos e disciplinar próprios para a apuração dos fatos denunciados;

IV – Divulgar, trimestralmente, ou a critério da Diretoria, os avanços e os objetivos alcançados através do exercício de suas atribuições, em relatório próprio, que será divulgado através dos meios midiáticos, depois de submetido ao Conselho Seccional;

V – Dar conhecimento à Presidência, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações feitas.

Art. 8º - Constituem poderes da Ouvidoria Geral:



I – Requisitar informações e cópias de documentos de todos os órgãos, serviços e comissões do Conselho Seccional ressaltando a questão do sigilo nos processos relativos à ética profissional;

II – Reportar-se, diretamente, à Diretoria, ao Conselho Seccional, Subseções, Tribunal de Ética e Disciplina, Caixa de Assistência aos Advogados do Pará, Escola Superior de Advocacia e Clube dos Advogados, por escrito, verbalmente, ou em audiência, previamente, agendada com seus titulares, para expor críticas, elogios, sugestões, opiniões ou reclamações recebidas de advogados, estagiários inscritos na entidade, estudantes de Direito, funcionários e cidadãos em geral.

III – As decisões do Ouvidor Geral serão terminativas em última instância administrativa.

Art. 9º - Os contatos com a Ouvidoria Geral podem ser feitos, pessoalmente, ou através de telefones disponibilizados, por correspondência convencional, e-mail, fax ou outra forma de comunicação já existente ou que venha a existir.

Parágrafo Único – As manifestações deverão, necessariamente, ser identificadas, conforme a Constituição Federal, cap. I, art. 5º, inciso IV, com os seguintes dados:

I – Identificação do manifestante (essencial número de identidade e CPF);

II – Endereço Completo;

III – Informações sobre o fato e a sua autoria;

IV – Indicação das provas documentais e testemunhais de que tenha conhecimento;

V – Data e assinatura do manifestante.

Parágrafo Único – Excepcionalmente, quando for requerido o sigilo, será preservada a identificação do manifestante.

Art. 10º - A Ouvidoria Geral deverá manter um sistema de divulgação adequado no site da entidade, com um ícone disponível para acesso direto ao seu e-mail, espaço no jornal do advogado, e sistema de divulgação visual, por meio de panfletos, cartazes colocados na Seccional da OAB-PA, Subseções, CAAP, ESA, Clube dos

Advogados, TJE-PA, em todos os Foros e delegacias de polícia em geral, informando o número de telefone e e-mail para contato.

Art. 11º - Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria do Conselho Seccional da OAB-PA.

Art. 12º - Esta resolução entrará em vigor na data da sua publicação, revogadas eventuais disposições em contrário.

Art. 13º - Esta resolução entra em vigor a partir de 1º de Janeiro de 2010.

Sala de Sessões da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção Pará, em 1º de Janeiro de 2010.

A feição moderna e inovadora da gestão Jarbas Vasconcelos e sua equipe, na OAB-PA, dentre muitas outras, adotou duas medidas pioneiras: a colocação das contas da Seccional, com toda transparência, na rede mundial de computadores – iniciativa rara no Brasil e inédita no Pará - e a criação da Ouvidoria Geral, autônoma e independente, com o objetivo de estimular a que as advogadas e advogados, legítimos titulares do patrimônio da Instituição tivessem mecanismos eficientes e melhores condições de fiscalizar os atos de gestão administrativo-financeira da Seccional.

Assim, a Ouvidoria Geral da OAB-PA tem, ainda, por finalidade garantir um canal de relacionamento transparente e democrático da Instituição com a sociedade, para a resolução rápida dos problemas suscitados, especificamente, pelo cidadão em suas relações cotidianas com seus patronos nas demandas forenses. Por outro lado tem, por dever de ofício, expor críticas, sugestões e opiniões recebidas de advogadas, advogados e dos cidadãos em geral. Por estes motivos, iniciamos este

Relatório com a opinião oficial desta Ouvidoria a respeito da conduta dos advogados no exercício da profissão sendo um elo de ligação entre a instituição OAB e os cidadãos num contexto aberto com a sociedade.

## **2 - Atendimentos realizados<sup>13</sup>**

No ano de 2014 a Ouvidoria Geral atendeu, pessoalmente e através dos meios, telefonemas, e-mail e cartas 1.729 cidadãos, o que demonstra a sua consolidação, como legítimo instrumento de interlocução entre a OAB-PA, advogados e os cidadãos.

### **2.1 - Movimentações da secretaria em respostas aos atendimentos**

Observa-se que a movimentação de entrada e expedição de documentos na Ouvidoria Geral, no ano de 2014. Os ofícios expedidos (688), em sua grande parte, referem-se ao encaminhamento das denúncias que chegam ao Órgão. Os memorandos (154) referem-se, em sua quase totalidade, às providências internas e para abertura de Processos Ético-Disciplinares. Enquanto que os ofícios recebidos (510) são respostas de esclarecimentos, informações ou providências requeridas de órgãos públicos.

---

<sup>13</sup> Fonte: Ouvidoria Geral/OAB - PA – 2014.

Entre ofícios e memorandos expedidos foram 842 documentos no ano de 2014.

No ano de 2014 foram expedidos 842 documentos.

### **3 - Principais demandas**

#### **3.1– Pedidos de informações/ orientações**

Do total de 1729 atendimentos feitos em 2014, a maior demanda da Ouvidoria foi a de reclamações seguido de pedidos de informações e orientações e encaminhamentos para Defensoria Pública do Estado e Núcleos de Práticas Jurídica das diversas Faculdades de Direito, Casa da Justiça em nossa capital e encaminhamentos a diversos órgãos do estado e do município de Belém.

#### **3.2-Reclamações contra advogados**

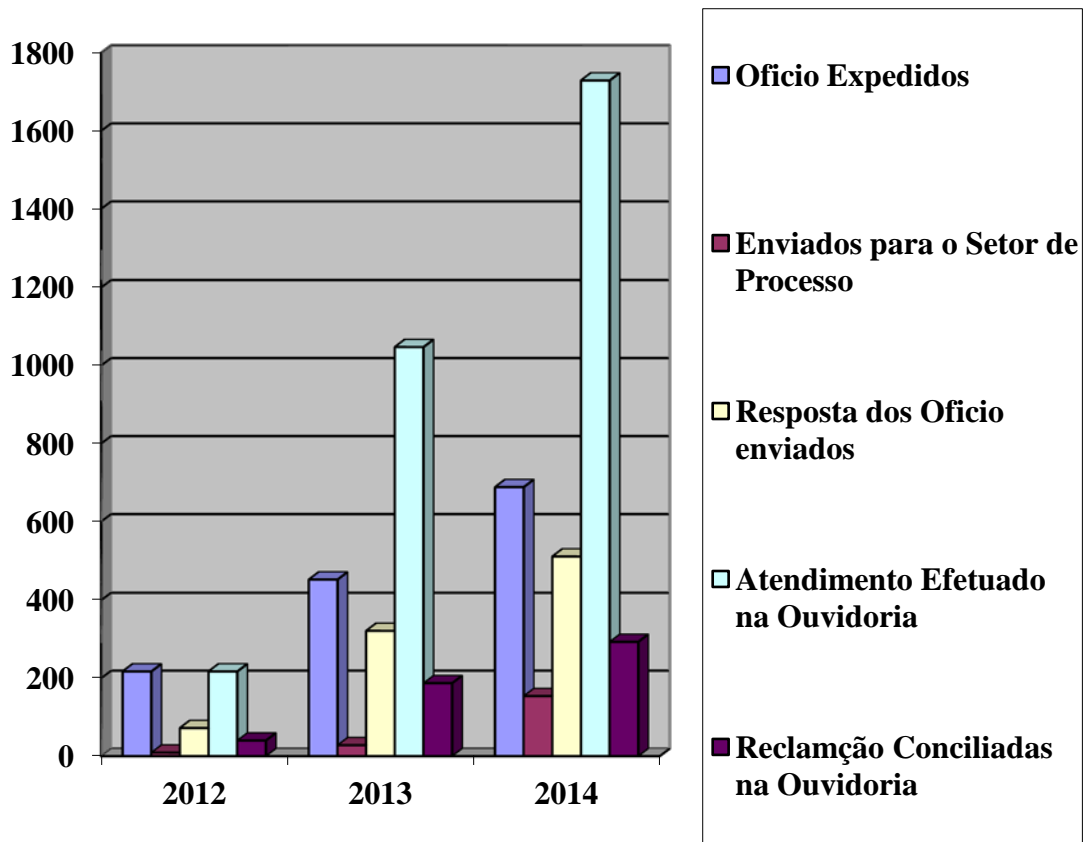
A Região Metropolitana de Belém colacionou, em 2014, 660 reclamações contra advogados.

Do total de 1729 atendimentos realizados no ano de 2014, 660 referem-se a reclamações contra Advogados e Advogadas. Pode-se inferir que havia uma demanda reprimida por parte da sociedade civil ou ainda, o cidadão tomou consciência que a Ouvidoria Geral da OAB/PA. Poderia como representante da sociedade civil organizada, interferir buscando soluções pacíficas conciliatórias, indicando de acordo com o direito o caminho certo a ser seguido.

A prática da conciliação, a exemplo do que foi adotado pelo CNJ através da Resolução nº 125, vem sendo introduzida na Ouvidoria Geral da OAB/PA objetivando reduzir o número de processos para abertura de Processo Disciplinar.

#### **4. Evolução das principais demandas ao longo dos anos de 2012, 2013, 2014.**

Segue o gráfico estatístico ao longo dos anos de 2012, 2013 e 2014, com as suas principais demandas. Conforme gráfico abaixo houve uma evolução expressiva no atendimento, bem como na qualidade deste serviço ao qual a OAB/PA, através da Ouvidoria Geral OAB/PA, presta a sociedade civil e aos advogados.



## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OAB/RIO GRANDE DO NORTE**

A Ouvidoria Geral da Ordem dos Advogados do Brasil, Seccional Rio Grande do Norte, vem, por seu ouvidor geral Emmanoel Antas Filho, OAB (RN)-4217, no uso das atribuições que lhes foram investidas pela presidência desta histórica instituição, apresentar, na forma prevista no Regimento Interno, especificamente nos artigos 44, inciso X, Capítulo XII deste diploma legal, apresentar relatório anual de sua gestão, com as pertinente ações, sugestões e apontamentos relevantes para o fiel e efetivo cumprimento dos preceitos a que se propõe a nossa Ordem.

Tratando-se de relatório periódico e anual, urge apresentá-lo à Diretoria e ao Conselho para que, diante do que se ouviu da sociedade, dos advogados, dos estagiários, das entidades de classe no período de março de 2013 (nomeação do ouvidor geral e assunção à ouvidoria) à março de 2014, possam ser traçadas diretrizes administrativas dos anos vindouros e fortalecido o exercício da função advocatícia.

O presente passa a ser exposto em TÓPICOS E ILUSTRAÇÕES, tudo para melhor comunicar o que vem sendo ouvidor e partilhado pela Ouvidoria Geral, na forma do que se propõe o cargo.

## **1- Regularização dos contatos:**

O contato com a ouvidoria vem sendo realizado através dos meios disponíveis Telefone e e-mails.

Em alguns casos excepcionais as ligações buscando a ouvidoria são realizadas para a sede da Seccional ou da Subseccional de Mossoró e correspondências físicas são enviadas.

Ordinariamente o contato é feito pelo e-mail da ouvidoria ou pelo telefone.

Naquele caso, o franco acesso só foi possível há pouco mais de dois meses da presente data, em razão de problemas com a senha e ou *login*. Uma vez solucionado tal percalço, o contato agora vem sendo completo.

Os contatos semanais são, em média, entre oito e dez ligações e o mesmo número de e-mails, todos com as respectivas respostas.

## **2- Divulgação da ouvidoria:**

Considerando a informação da secretaria de que a ouvidoria não faria parte do projeto de publicidade nos site e redes sociais, a divulgação dos contatos passaram vir de maneira alternativa, através de reuniões, programas de televisão, redes sociais, revista institucional, jornais de circulação no estado.



Parte dessa divulgação se acosta através de fotografias e outras imagens digitalizadas.

### **3- Projeto de alteração do regimento com a respectiva justificativa.**

No sentido de valorizar a escolha e a própria qualidade do Ouvidor-Geral foi sugerido a alteração do Regimento Interno com as mesmas exigências pertinentes aos conselheiros seccionais para ingresso na função de ouvidor, dentre as quais antecedentes criminais e demonstração da regularidade junto à tesouraria da OAB-RN.

Tanto o projeto como a respectiva justificativa encontram-se em anexo e foram uma das condutas da ouvidoria geral.

Noutro quadrante, considerando a qualidade itinerante da Ouvidoria-Geral, propôs no mesmo documento que fosse conferido ao Ouvidor-Geral e demais Ouvidores, estes previstos no caput do art. 131 do RI, direito a voz nos Colégio de Presidentes do Estado, bem como nas Sessões dos Conselhos e das respectivas Diretorias nas Subseccionais.

### **4- Contatos com a sociedade e jurisdicionados:**

Os contatos com a sociedade, outras instituições representativas, ouvidorias, advogados e estagiários, são constantes.

As maiores queixas atinam aos advogados de outro Estado, sobretudo de Pernambuco e, principalmente, Paraíba, que com a OAB

suplementar atuam no RN sem maiores vínculos e abandonam o processo e o constituinte sem qualquer satisfação. A indicação, nestes casos, é munir-se da documentação comprobatória e procurar o Tribunal de Ética e Disciplina.

Os reclamos, perguntas e troca de ideias são feitos pelas formas de comunicação sobredita. Para melhor entendimento e busca de soluções eficazes por parte da presidência da Ordem, é conveniente que seja dividido por grupos dos que se comunicam com a Ouvidoria Geral.

As pessoas que buscam orientações jurídicas do Ouvidor Geral são orientadas para que procure um advogado, tudo conforme Provimento 123/2007, da Ouvidoria-Geral do Conselho Federal que não está habilitada a prestar esclarecimentos de ordem jurídica. Deste modo, sugerimos que consulte um advogado particular ou um advogado defensor público, com quem o contato da ouvidoria também já foi realizado em algumas oportunidades.

## **5- Contatos com advogados:**

Os contatos com advogados são comuns e estes sempre buscam informações sobre contatos de outros colegas, processos administrativos, violação de prerrogativas, números telefônicos da seccional e subseccional e, mormente, sobre cursos acerca da capacitação para utilização do sistema eletrônico da Justiça do Trabalho, o PJe.

Após o reajuste da anuidade, esse passou a ser o forte dos contatos dos advogados com a ouvidoria, buscando informações sobre

descontos, emissão e entrega de boletos, bem como o valor diferenciado do advogado iniciante.

Não raro, nesses contatos, os causídicos inscritos tecem elogio aos CURSOS DA ESA, e aos cursos do PJe, além de instar a realização de outros.

Com esse público, o forte é a informação e o repasse dos reclamos para a seccional ou subseccional, sempre buscado deixar o causídico ciente dos seus questionamentos e sugerir uma solução pertinente.

Muitos advogados da Região Sudeste procuram a ouvidoria pra saber como encontrar determinado advogado potiguar. Neste caso, após as buscas envio os contatos pó e-mail ou mesmo por SMS.

O contato do ouvidor, quando não sabe exatamente esclarecer o que foi instado, sempre se realiza com conselheiros, comissões ou funcionários da Seccional ou das subseccionais, para posterior retorno ao interlocutor.

Não se pode deixar de aludir que tanto o advogado como o jurisdicionado busca o canal da ouvidoria geral para saber os valores previstos na tabela de honorários, tempo em que é feita a indicação do site para esclarecimentos pormenorizados ao informando.

## **5- Contatos com estagiários:**

Neste caso, com esse grupo de pessoas que comumente procuram a ouvidoria da Ordem, o forte da comunicação refere-se às

informações anteriores e posteriores ao exame de ordem, morosidade na entrega das carteiras profissionais, ingresso nas comissões e dúvidas sobre outros meios de comunicação, que não seja a própria os da ouvidoria. As informações sobre recurso do resultado do exame também é uma constate.

Da mesma forma a informação é passada com auxílio de algum funcionário da seccional ou das subseccionais, caso não possa ser dada de imediato, em razão dos mais diversos fatos, pelo próprio ouvidor geral.

## **6-Contatos com outras ouvidorias:**

Em um ano de atuação a Ouvidoria Geral do RN entrou em contato com outras ouvidorias na busca de soluções, dar sugestões e informações.

O contato com a Ouvidoria-Geral do Conselho Federal foi realizado por meio de ligação telefônica para que constasse do seu site as informações completas sobre a ouvidoria da OAB-RN. Qualquer informação sobre as formas de contato com a ouvidoria estadual está, agora, na íntegra regularizada.

A ouvidoria da Caixa Econômica Federal buscou em contato telefônico a Ouvidoria Geral do OAB-RN para que pudesse informar sobre a possibilidade de discutir e estender os convênios para financiamentos de móveis e imóveis relacionados à profissão.

A Ouvidoria Geral da OAB-RN também entrou em contato com ouvidoria do TRT-21 para a situação dos atendimentos dos advogados e do cidadão fosse solucionada, tempo em que recebeu resposta em prazo de mais de 10 dias. O e-mail deste comunicado encontra-se em anexo.

## **7- Ações correlatas da Ouvidoria-Geral:**

Diante da necessidade dos jovens advogados de Curso de Iniciação à Advocacia, na qualidade de ouvidor, aceitei o convite pra ministrar um minicurso de iniciação à advocacia, que se realizou no dia 11 de abril de 2013, consoante imagem constante do anexo.

Um Minicurso aos conselheiros da Subseccional de Mossoró e aos da Seccional que lá residem sobre Instrução e Julgamento do processo Ético e Disciplinar do foi ministrado em 06/04/2013. (FOTO 1 E 2).

Reuniões com o Presidente da Seccional de Natal e Assú (Lançamento de Minicursos) .

Participação do Colégio de Presidentes na Inauguração da Sede da Subseccional de Currais Novos em 04/07/2013 . (FOTO 4)

## Anexos referidos



### Artigo

## Ouvidoria Geral da OAB/RN

### Um canal de comunicação direto com a sociedade

Por **Emmanuel Antas Filho**,  
ouvidor geral da OAB/RN

É cediço que a Ordem dos Advogados do Brasil é uma instituição que tem participado historicamente da construção e da sustentação do Estado Democrático de Direito, conquistado a duras penas ao longo do nosso tempo de história republicana.

Também é de conhecimento comum, que essa participação se dá através de condutas positivas praticadas pelos seus membros, componentes dos respectivos conselhos, comissões e demais órgãos que constituem a Ordem.

Como instituição honrada que se preze e se preocupa com o seu escopo social, não apenas com a sua pura existência corporativa, a Ordem dos Advogados do Brasil não poderia deixar de instituir, com previsão regimental, a sua Ouvidoria Geral nos Conselhos Federais e em todas as Seccionais do país.

A Seccional do Rio Grande do Norte, seguindo a aludida linha, vem fortalecendo este braço da OAB, que é responsável não só pela oitiva atenciosa aos advogados, estagiários inscritos e estudantes do curso de Direito, mas, especialmente, às instituições de classe e ao cidadão, que precisam de um canal privilegiado de comunicação com a nossa Ordem. Fazer ecoar sua vontade pela voz de uma instituição como a OAB é bem mais eficaz para o interessado, que a pura manifestação sem espeque jurídico, desarrazoada.

A Ouvidoria, por excelência, deve ser a represen-



tação da voz do cidadão na organização social, direcionando ações de melhorias sempre com caráter mediador, instrumental, estratégico, que acolhe as mais distintas manifestações.

Com assento no Conselho Seccional, a Ouvidoria Geral visa disponibilizar, em cumprimento às suas funções institucionais, a ampla publicidade das atividades, exibindo transparência administrativa através de comunicações e relatórios à Diretoria do Conselho ou mediante elaboração de informativos, como o que ora se afigura.

Não é papel da ouvidoria, contudo, orientações jurídicas e patrocínio de ações judiciais. Essa função é *múnus* dos advoga-

dos com inscrição regular na Ordem.

Ciente desse escopo contributivo para a construção de uma sociedade mais forte e mais justa, com o visio de potencializar o alcance das ações da OAB, a

ouvidoria disponibiliza os seus canais de comunicação virtual, e-mail, telefone celular e site, para reclamações, sugestões, denúncias, elogios, junto à Ordem dos Advogados do Brasil- Seccional do Rio Grande do Norte, sempre com o sentimento de que deve participar ativamente na construção de uma nação mais igual, tudo em consonância com a legalidade, imparcialidade, moralidade e probidade.

**"A Ouvidoria, por excelência, deve ser a representação da voz do cidadão na organização social, direcionando ações de melhorias".**

Ouvidoria Geral da OAB-RN:  
e-mail: [ouvidoria@oab-rn.org.br](mailto:ouvidoria@oab-rn.org.br)  
Telefone: (084)9835-0606  
Site: [www.oab-rn.org.br](http://www.oab-rn.org.br)













## 8- Projeto de Alteração do Regimento Interno

Acresce ao Regimento Interno da Ordem dos Advogados do Brasil- Seccional do Rio Grande do Norte, condições essenciais para assunção à função de Ouvidor-Geral da OAB-RN, bem como prevê a possibilidade regimental de voz do Ouvidor-Geral e demais ouvidores nomeados, nos Colégios de Presidentes e nas sessões dos Conselhos e das Diretorias das Subseccionais do Estado.

O Conselho da OAB-RN.

Art. 1º - Fica aditado ao **Art. 131 do Regimento Interno**, como condição essencial para assunção à função de Ouvidor-Geral da OAB Seccional do Rio Grande do Norte, as seguintes disposições:

Para assumir o cargo de Ouvidor Geral da OAB- RN é essencial que cumpra o advogado as condições estabelecidas pelas alíneas “a” a “g” do inciso III, do art. 21 do RI, que assim passa a preceituar:

Art. 1º- Somente pode integrar o cargo de Ouvidor Geral da OAB-RN o advogado que, cumulativamente, atenda aos seguintes requisitos:

- a. ser advogado regularmente inscrito na Seccional da OAB/RN, com inscrição principal ou suplementar, tendo endereço profissional de atuação no território da Subseccional;
- b. estar adimplente com as anuidades junto à Seccional;
- c. não ser ocupante de cargo ou função incompatível com a advocacia, na forma do art. 28 do Estatuto da OAB, em caráter permanente ou temporário,

ressalvado o disposto no art. 83 do mesmo instrumento legal;

- d. não ser ocupante de cargo ou função exonerável *ad nutum*, mesmo que compatível com a advocacia;
- e. não ter recebido punição pela OAB, por qualquer infração disciplinar e com decisão transitada em julgado, salvo se já reabilitado;
- f. exercer, efetivamente, a profissão, há mais de cinco anos, excluído o período de estagiário, sendo facultado à Diretoria da Seccional exigir a devida comprovação;
- g. não possuir débito relativo à prestação de contas junto ao Conselho Federal, no caso de ser ou ter sido dirigente do Conselho Seccional.

Art. 2º - O Ouvidor Geral e demais ouvidores, nomeados na forma do art. 131 do Regimento Interno, no uso de suas atribuições itinerantes, terão direito a voz nos Colégio de Presidentes do Estado, bem como nas Sessões dos Conselhos e das respectivas Diretorias nas Subseccionais.

Art. 3º- Esta disposição regimental entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 4º - Revogam-se as disposições em contrário.

Sala de Sessões Francisco Ivo Cavalcanti

Natal, 28 de dezembro de 2015.

---

Sérgio Eduardo da Costa Freire

## 8.1 Justificativas do projeto

Estando o Regimento Interno da OAB-RN em processo de adaptação à nova realidade vivida pelos advogados do Estado, insta que seja analisado por este Conselho Seccional algumas mudanças necessária para melhoramento da atuação e da respeitabilidade de sua Ouvidoria Geral.

Tratando-se o Ouvidor-Geral da OAB do Estado do Rio Grande do Norte, um cargo que também representa junto à instituição a voz cidadão comum, de outras instituições e do próprio advogado, é fundamental, para assumir tal função, que apresente o nomeado algumas condições básicas já determinadas para assunção ao cargo de Conselheiro Seccional, exigências mínimas que dão maior transparência e confiança da sociedade no Ouvidor Geral e na própria Ordem.

Tais exigência previstas pelas alíneas “a” a “g” do inciso III, do art. 21 do RI, tornam o mais objetivo possível o requisito da reputação ilibada desta função, que representa os ouvidos da instituição “Ordem dos Advogados do Brasil”.

Nesses breves argumentos, se justifica a alteração do Regimento Interno no primeiro ponto sobredito.

Noutro quadrante, considerando a *qualidade itinerante* da Ouvidoria Geral, proposta esta constante da cartilha da chapa eleita durante o último processo eleitoral, é fundamental que se desenvolva tal projeto de

maneira eficaz, conferindo ao Ouvidor Geral e demais Ouvidores, estes previstos no **caput do art. 131 do RI**, direito a voz nos Colégios de Presidentes do Estado, bem como nas Sessões dos Conselhos e das respectivas Diretorias nas Subseccionais.

A oportunidade de manifestação direta do Ouvidor Geral, já prevista no **inciso II do art. 131 do RI**, destaca a importância de que este representante da Ordem Estadual traga os mais diversos reclamos e soluções para o Conselho Seccional. No mesmo sentido, deve este canal, ser ampliado e oportunizado às Subseccionais e Colégios de Presidentes.

Esta é uma proposição do Ouvidor Geral da OAB-RN, a qual subscreve como fiel autor das desta sucinta justificativa.

## **9. Publicação na coluna OAB em ação na gazeta do Oeste**

Um canal de comunicação direto com a sociedade<sup>14</sup>

É cediço que a Ordem dos Advogados do Brasil é uma instituição que tem participado historicamente da construção e da sustentação do Estado Democrático de Direito, conquistado a duras penas ao

---

<sup>14</sup> Postado em 10/10/2013 por OAB em Ação. Texto de autoria do Advogado e Ouvidor da OAB/RN, Emmanuel Antas Filho.

longo do nosso tempo de história republicana.

Também é conhecimento comum que essa participação se dá através de condutas positivas praticadas pelos seus membros, componentes dos respectivos conselhos, comissões e demais órgãos que constituem a Ordem.

Como instituição honrada que se preze e se preocupa com o seu escopo social, não apenas com a sua pura existência corporativa, a Ordem dos Advogados do Brasil não poderia deixar de instituir, com previsão regimental, a sua Ouvidoria Geral nos Conselhos Federais e em todas as Seccionais do País.

A Seccional do Rio Grande do Norte, seguindo a aludida linha, vem fortalecendo este braço da OAB, que é responsável não só pela oitiva atenciosa aos advogados, estagiários inscritos e estudantes do curso de Direito, mas, especialmente, às instituições de classe e ao cidadão, que precisam de um canal privilegiado de comunicação com a nossa Ordem. Fazer ecoar sua vontade pela voz de uma instituição como a OAB é bem mais eficaz para o interessado, que a pura manifestação sem esboço jurídico, desarrazoada.

A Ouvidoria, por excelência, deve ser a representação da voz do cidadão na organização social, direcionando ações de melhorias sempre com caráter mediador, instrumental, estratégico, que acolhe as mais distintas manifestações.

Com assento no Conselho Seccional, a Ouvidoria Geral visa disponibilizar, em cumprimento às suas funções institucionais, a ampla

publicidade das atividades, exibindo transparência administrativa através de comunicações e relatórios à Diretoria do Conselho ou mediante elaboração de informativos, como o que ora se afigura.

Não é papel da ouvidoria, contudo, orientações jurídicas e patrocínio de ações judiciais. Essa função é *múnus* dos advogados com inscrição regular na Ordem.

Ciente desse escopo contributivo para a construção de uma sociedade mais forte e mais justa, com o visio de potencializar o alcance das ações da OAB, a ouvidoria disponibiliza os seus canais de comunicação virtual, e-mail, telefone celular e site, para reclamos, sugestões, denúncias, elogios, junto à Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional do Rio Grande do Norte, sempre com o sentimento de que deve participar ativamente na construção de uma nação mais igual, tudo em consonância com a legalidade, imparcialidade, moralidade e probidade.

Ouvidoria Geral da OAB-RN:

E-mail: [ouvidoria@oab-rn.org.br](mailto:ouvidoria@oab-rn.org.br)

Telefone: (084) 9835-0606

Site: [www.oab-rn.org.br](http://www.oab-rn.org.br)



## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA OAB/RIO GRANDE DO SUL**

A Ouvidoria da OAB do Estado do Rio grande do Sul apresenta o seu Relatório de Atividades referente ao período de 05 de fevereiro de 2015 a 30 de setembro de 2015<sup>15</sup>, conforme dados a seguir transcritos:

Atendimento pessoal à advogados	<b>49</b>
Atendimento pessoal à Interessados	<b>1.338</b>
Atendimento por telefone à interessados	<b>2.055</b>
Atendimento por telefone à advogados	<b>1.126</b>
E-mails recebidos, respondidos e encaminhados a outros setores	<b>690</b>
Representações encaminhadas aos setores competentes	<b>231</b>
 Total de atendimentos realizados no período:	 <b>6.179</b>
Média de atendimentos diários no período:	<b>37,1</b>

### **Considerações**

Realizando um comparativo aos números de atendimentos prestados no mesmo período no ano de 2014 verificou-se um crescente

---

<sup>15</sup> No mês de janeiro foram realizados diversos atendimentos não contabilizados pelo Ouvidor-Geral em razão do recesso do setor.

número de pessoas que nos procuraram, uma vez que até setembro do ano passado foram realizados 5.699 atendimentos, enquanto para este ano o período somo o total de 6.179. Denota-se ainda que o crescimento se concentra principalmente no número de interessados que compareceram pessoalmente nesta Ouvidoria, assim como o número de e-mails e de representações recebidas e destinadas à autuação.

As orientações prestadas aos interessados são salutares por uma melhor harmonização entre as partes envolvidas, uma vez que somos procurados também com um caráter de mediação e prevenção, fazendo assim com que o possível dono seja evitado ou ainda minorado. Nos casos em que não há mais a possibilidade de resolver amigavelmente, a atenção dispensada aos interessados se faz importante mais uma vez, tendo em vista ser necessário passar todas as orientações pertinentes acerca dos procedimentos adequados.

A credibilidade da população confiada a nossa entidade faz com que tenhamos o dever, ainda mais atento, de propiciar um suporte de qualidade das diretrizes que nos são próprias e previstas no CRFB e do EAOAB. É desta forma que hasteamos a bandeira da advocacia, com a plenitude de estarmos trilhando o caminho de prosperidade em prol da cidadania.

Atenciosamente,

**Daniel Barreto**  
Ouvidor

**Mozart Cattabam**  
Assistente Administrativo

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OAB/SÃO PAULO**

### **1. Histórico**

A Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção São Paulo, foi criada pela Resolução 03/2004 no dia 22 de março de 2004, pautada por referências como o Estatuto da OAB, Regulamento Geral da OAB, Provimentos, Regimento Interno da Seccional de São Paulo, Deliberações da Diretoria da Seccional, Portarias da Diretoria e a Norma NRB ISO.

### **2. Objetivos**

A Ouvidoria da OAB SP tem como objetivo disponibilizar, aos inscritos, um instrumento de reivindicação ao direito da correta prestação dos serviços oferecidos, por meio do recebimento, tratamento e resposta às suas mais variadas manifestações.

Porém, sua missão não se limita a isto, visto que sua missão final consiste em promover mudanças, transformando tais manifestações em diagnósticos capazes de identificar as áreas que exigem intervenção, favorecendo o aperfeiçoamento e demonstrando o compromisso da direção

com a melhoria da qualidade dos serviços prestados, priorizando sempre as necessidades dos inscritos.

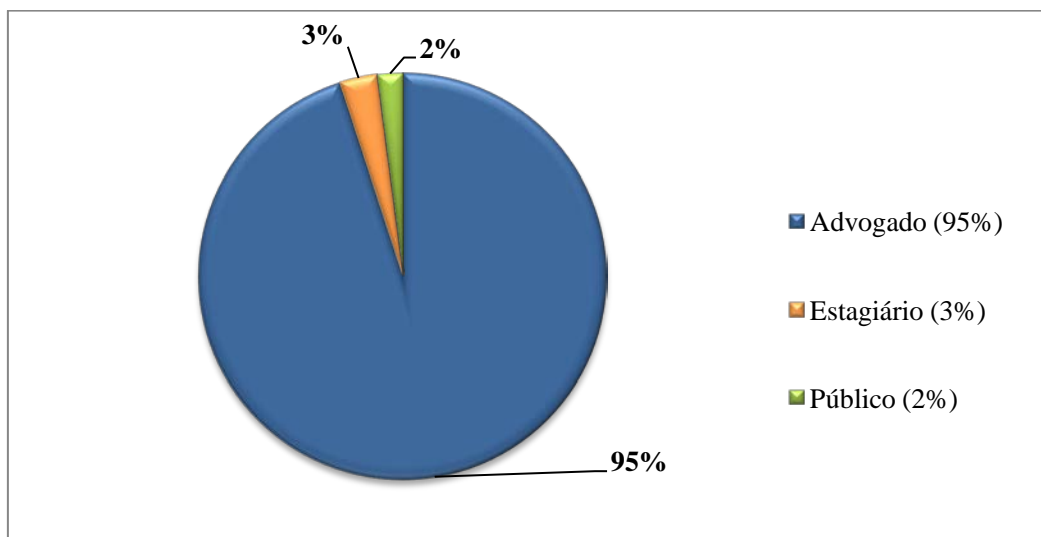
### **3. Atribuições**

- Receber reclamações, denúncias, sugestões e elogios relacionados à qualidade dos serviços prestados pela instituição;
- Analisar a procedência destas manifestações, tratá-las – tanto diretamente quanto por meio da análise conjunta com os departamentos competentes ou com a Diretoria – e, por fim, respondê-las, no tempo correto, a cada solicitante.
- Ouvir, atender e levar esclarecimentos pertinentes aos inscritos da Secional, representando-os junto à Entidade, defendendo seus interesses e o seu sentimento de participação;
- Promover estudos e elaborar propostas com base nas manifestações, objetivando o aprimoramento organizacional da Secional.

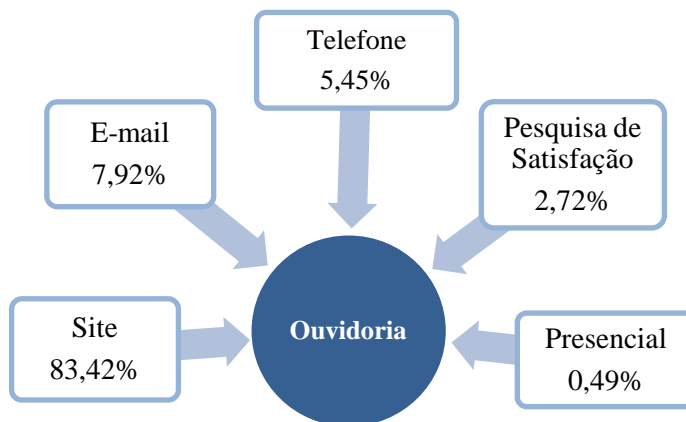
### **4. Públicos-alvo**

Podem valer-se dos serviços prestados pela Ouvidoria da OAB SP advogados e estagiários, que compõem seu principal público, assim como a comunidade em geral.

### Perfil do público-alvo







### 5. Canais de entrada de manifestações




### ***Website* – o principal canal**

O *website* da OAB SP concentra grande parte do recebimento de manifestações endereçadas à Ouvidoria. Na página da Ouvidoria, os inscritos podem se informar sobre as formas de contato com este Departamento, assim como registrar suas reclamações, denúncias, elogios e sugestões em formulário próprio.




 Email OAB SP
  Área Restrita OAB SP
 [Fale Conosco](#)

[Consultar intimações](#) · [Exame de Ordem](#) · [Inscrição na OAB SP](#)



[SOBRE A OAB SP](#)
[SERVIÇOS](#)
[INFORMAÇÕES ÚTEIS](#)
[COMISSÕES](#)
[SUBSEÇÕES](#)
[CONSULTA DE INSCRITOS](#)

[Home](#) > [Serviços](#) > [Ouvidoria](#)

## SERVIÇOS

FINANCEIRO

CONSULTA DE INSCRITOS

CONSULTAR INTIMAÇÕES

TABELAS

OUVIDORIA

CERTIFICAÇÃO DIGITAL

CENTRAL DE CURRÍCULOS

CENTRAL DE CURRÍCULOS

BALCÃO DE ANÚNCIOS

RESGATE DE ALVARÁS

ATUALIZAÇÃO DE ENDEREÇO

CERTIDÕES

PAGAMENTOS JEF

DESCENTRALIZAÇÃO DE INSCRITOS

PARCERIA SEBRAE-SP

PROCESSO ELETRÔNICO

OUTROS SERVIÇOS

[Desagravo](#)
[Transporte Exclusivo](#)
[Biblioteca OABSP](#)

# Ouvidoria

Aqui você poderá fazer sua manifestação junto a Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil - Seção de São Paulo.

**O que é Ouvidoria**

Ouvidoria é um canal de comunicação para receber reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios dos advogados e estagiários inscritos na Entidade. Por meio dele, poderão opinar sobre atos considerados arbitrários, vindos de membros do conselho, diretores, comissões, departamentos e funcionários da Ordem.

**Estrutura da Ouvidoria**

A Ouvidoria está instalada na Seccional, convenientemente estruturada para atingir a sua finalidade, contando com profissionais devidamente preparados, conhecedores do cotidiano da OAB SP.

**Quais são as atribuições da Ouvidoria**

Constitui atribuição precípua da Ouvidoria representar o associado junto à Entidade, defendendo seus legítimos interesses e o sentimento de participação. Cabendo-lhe, ademais, promover estudos e elaborar propostas, objetivando ao aprimoramento organizacional da Seccional.

**Como funciona a Ouvidoria**

A Ouvidoria está apta a receber críticas e sugestões sobre os serviços e atendimentos prestados pela OAB SP, pessoalmente, por telefone, ou via e-mail, registrando-as, de imediato, para posterior resposta, de forma clara e eficaz.

**Quem pode se valer da Ouvidoria, e como proceder**

Tão somente advogados e estagiários poderão se socorrer da Ouvidoria, por meio de manifestações, necessariamente identificadas (Constituição Federal de 1988, cap. I, art 5º, parágrafo IV), com os seguintes dados:

- Identificação do manifestante;
- Endereço completo;
- Meios disponíveis para contato (fone, fax e e-mail);
- Informações sobre o fato e sua autoria;
- Indicações das provas de que tenha conhecimento;
- Data e assinatura do manifestante.

Excepcionalmente, quando for requerido sigilo, será preservada a identificação do manifestante.

**Contatos**

Rua Anchieta, 35 - 6º andar  
CEP: 01016-900 - São Paulo - SP  
Telefones: (11) 3244-2358 / 2359 / 2360  
Fax: (11) 3244-2357

**Horário de atendimento:**

De segunda a sexta, das 9 às 18 horas.

PROSSEGUIR →

**Ouvidoria**

FINANCEIRO  
CONSULTA DE INSCRITOS  
CONSULTAR INTIMAÇÕES  
TABELAS  
OUVIDORIA  
CERTIFICAÇÃO DIGITAL  
CENTRAL DE CURRÍCULOS  
BALCÃO DE ANÚNCIOS  
RESGATE DE ALVARÁIS  
ATUALIZAÇÃO DE ENDEREÇO  
CERTIDÕES  
PAGAMENTOS REF

Tipo da manifestação: **Seleção**

Assunto: **Seleção**

Mensagem:

Total de caracteres: Máximo permitido: 1500 caracteres

Email para resposta:

Sigilo? ☐ Não ☐ Sim

**Enviar**

**Ouvidoria**

FINANCEIRO  
CONSULTA DE INSCRITOS  
CONSULTAR INTIMAÇÕES  
TABELAS  
OUVIDORIA  
CERTIFICAÇÃO DIGITAL  
CENTRAL DE CURRÍCULOS  
BALCÃO DE ANÚNCIOS  
RESGATE DE ALVARÁIS  
ATUALIZAÇÃO DE ENDEREÇO  
CERTIDÕES  
PAGAMENTOS REF

ALEXANDRE TADEU REQUJO CURRO  
Inscrição: 118156 - Definitivo  
Subseção: SÃO PAULO

Tipo da manifestação: **Seleção**

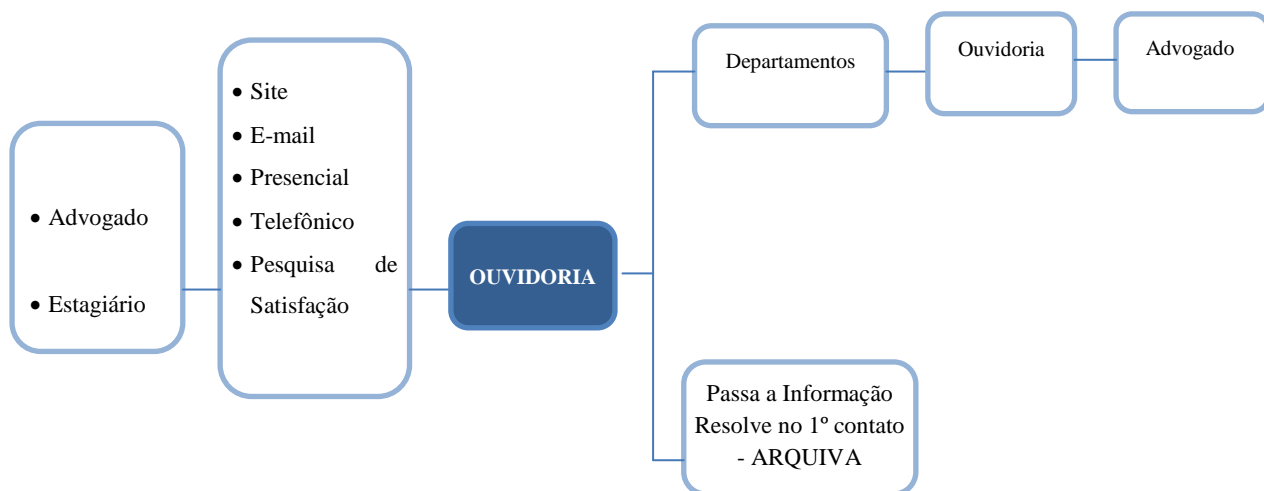
Assunto: **Seleção**

Mensagem:

Email para resposta:

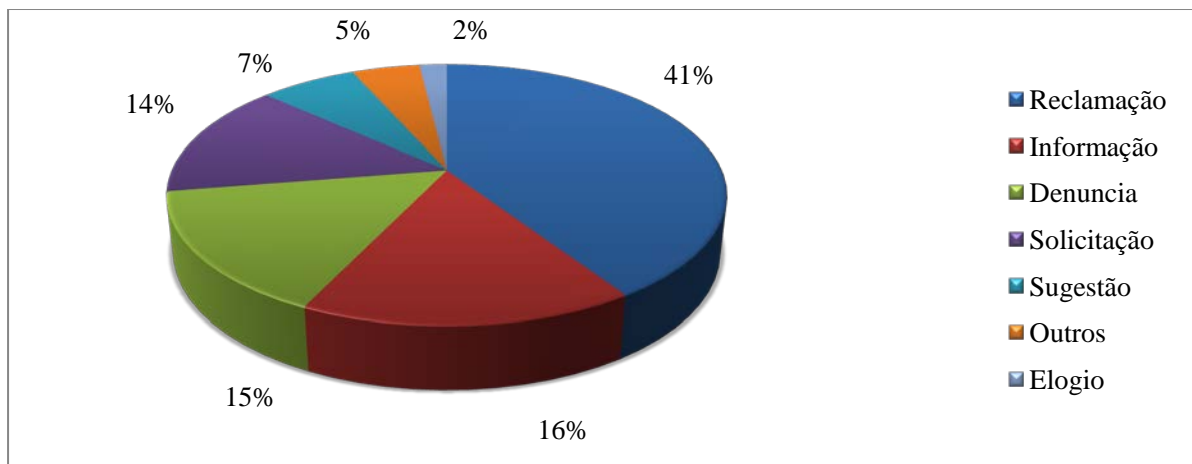
Sigilo? ☐ Não ☐ Sim

## 6. Fluxograma de atendimento

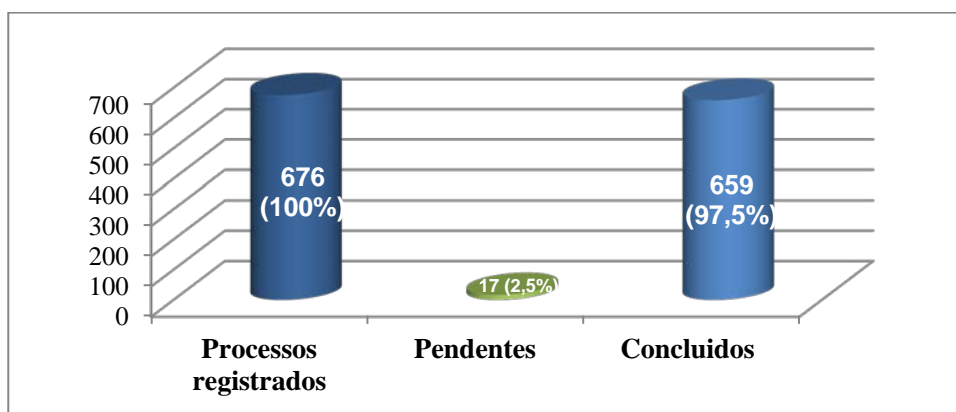




## 7. Tipos de manifestação



## 8. Relatório de atendimentos – 1º semestre de 2015



## **9. Ouvidoria – outras frentes de atuação**

Como parte de suas atribuições, a Ouvidoria contribui ativamente na elaboração de projetos que visam à melhoria dos serviços prestados na OAB SP, em conjunto com os gestores das demais áreas de atendimento, planejamento e comunicação.

Entre 2014 e 2015, a Ouvidoria participou ativamente da elaboração dos seguintes projetos, colaborando com sugestões para renovação do conteúdo e para a reformulação dos processos de atendimento, baseada na compilação de dados provenientes das manifestações recebidas dos inscritos, bem como na necessidade de acompanhar as mudanças na era digital para um atendimento mais eficaz:

- Implantação do novo *Website*.
- Implantação do novo serviço de Certidões Eletrônicas Gratuitas.
- Implantação do novo *Contact Center*.

## **10. Conclusão**

Oportuno afirmar, que cada vez mais os advogados, estagiários, e sociedade em geral registram uma Demanda na Ouvidoria, o que nos fornece dados qualitativos para a identificação de pontos fortes e pontos a serem melhorados. Desta forma é possível prever mudanças, e oferecer aos inscritos um serviço mais eficiente.