



**RELATÓRIO DE GESTÃO  
(2016/2019)**

**OUVIDORIA-GERAL**

**2016/2019**



*Ordem dos Advogados do Brasil*  
*Conselho Federal*  
*Brasília - D. F.*

**COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA DO  
CONSELHO  
FEDERAL DA OAB**

**Presidente**

Claudio Lamachia

**Vice-Presidente**

Luís Cláudio da Silva Chaves

**Secretário-Geral**

Felipe Sarmiento Cordeiro

**Secretário-Geral Adjunto – em exercício**

Marcelo Lavocat Galvão

**Diretor Tesoureiro**

Antonio Oneildo Ferreira

**COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA-  
GERAL DA OAB**

**Ouvidor-Geral**

Elton José Assis

**Ouvidor-Adjunto**

Alexandre Dantas

**Ouvidor-Adjunto**

Arnaldo de Araújo Guimarães



*Ordem dos Advogados do Brasil*

*Conselho Federal*

*Brasília - D. F.*

## **SUMÁRIO**

MANIFESTAÇÕES RECORRENTES .....	4
ESTATÍSTICA POR ORIGEM .....	5
ESTATÍSTICA – MANIFESTAÇÕES REPOUNDIDAS DENTRO DO PRAZO DE 15 DIAS .....	5
ESTATÍSTICA – TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	6
EXPEDIENTES FÍSICOS (Fonte: Sistema de Gestão Documental – SGD).....	7
ENCONTROS NACIONAIS DOS OUVIDORES DO SISTEMA OAB.....	7
PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO PROVIMENTO N. 123/2007 .....	9
MANIFESTAÇÕES: OUVIDORIA INSTITUCIONAL.....	9
APLICATIVO CONTRA O CAIXA 2 ELEITORAL.....	9
OUVIDORIA NACIONAL NA MÍDIA.....	11

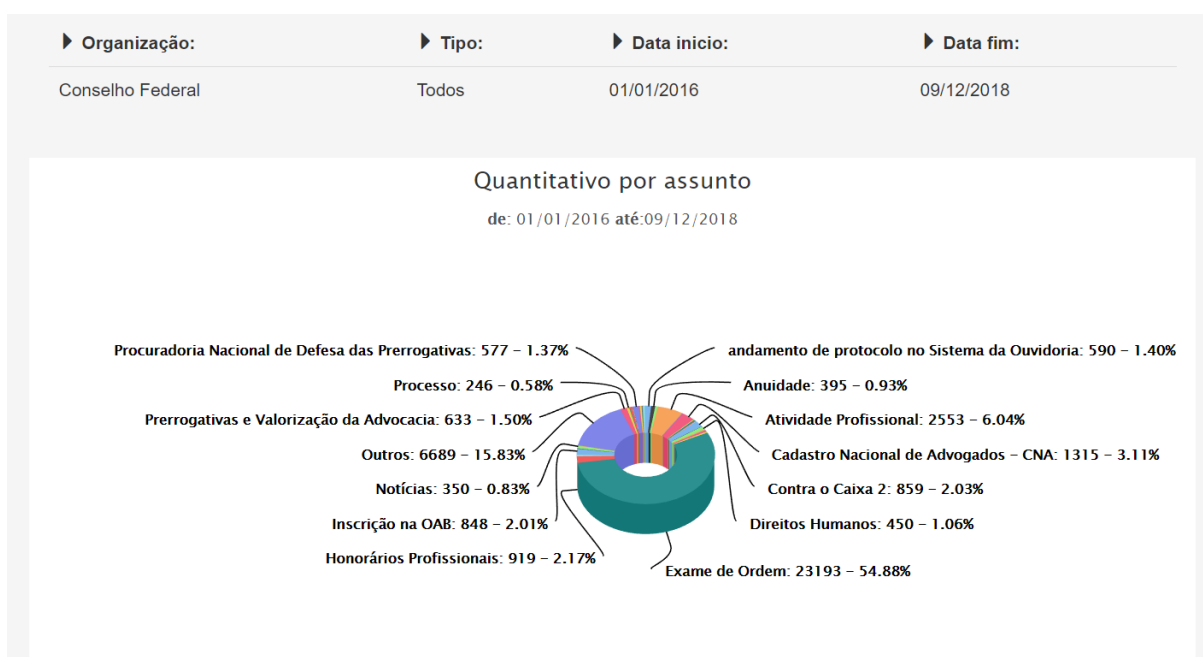


A Ouvidoria-Geral do Conselho Federal da OAB apresenta os dados estatísticos das manifestações recebidas e tratadas entre o período de 2016/2019<sup>1</sup>.

## MANIFESTAÇÕES RECORRENTES

Nesse período, a Ouvidoria-Geral recebeu **42.265** (quarenta e dois mil duzentos e quarenta e cinco) demandas.

Desse total, **23.193** (vinte e três mil, cento e noventa e três) referentes ao Exame de Ordem; **2.129** (dois mil, cento e vinte e nove) tratadas na Coordenação da Procuradoria Nacional de Defesa das Prerrogativas; **1.315** (mil trezentos e quinze) referentes ao Cadastro Nacional de Advogados.

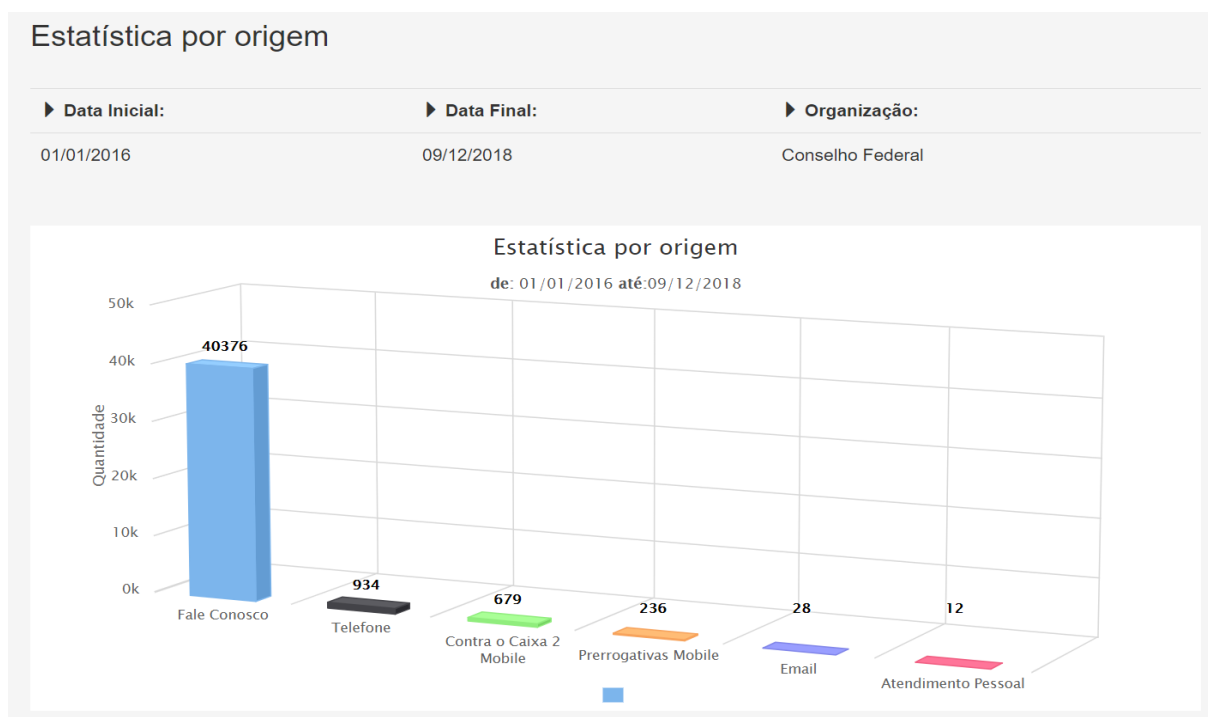


<sup>1</sup> A data de fechamento das informações deste relatório é 09/12/2018.  
Relatório de Atividades (2016/2019) – Ouvidoria-Geral da OAB



## ESTATÍSTICA POR ORIGEM

No período indicado no gráfico abaixo, das **42.265** manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral do Conselho Federal da OAB, **40.376** (quarenta mil, trezentos e setenta e seis) foram iniciadas pelo formulário Fale Conosco; **934** (novecentos e trinta e quatro) foram iniciadas por telefone; **679** (seiscentos e setenta e nove) foram iniciadas aplicativo Contra o Caixa 2 Mobile; **236** (duzentos e trinta e seis) foram iniciadas pelo aplicativo Prerrogativas Mobile; **28** (vinte e oito) foram iniciadas por e-mail e **12** (doze) atendimentos pessoais.

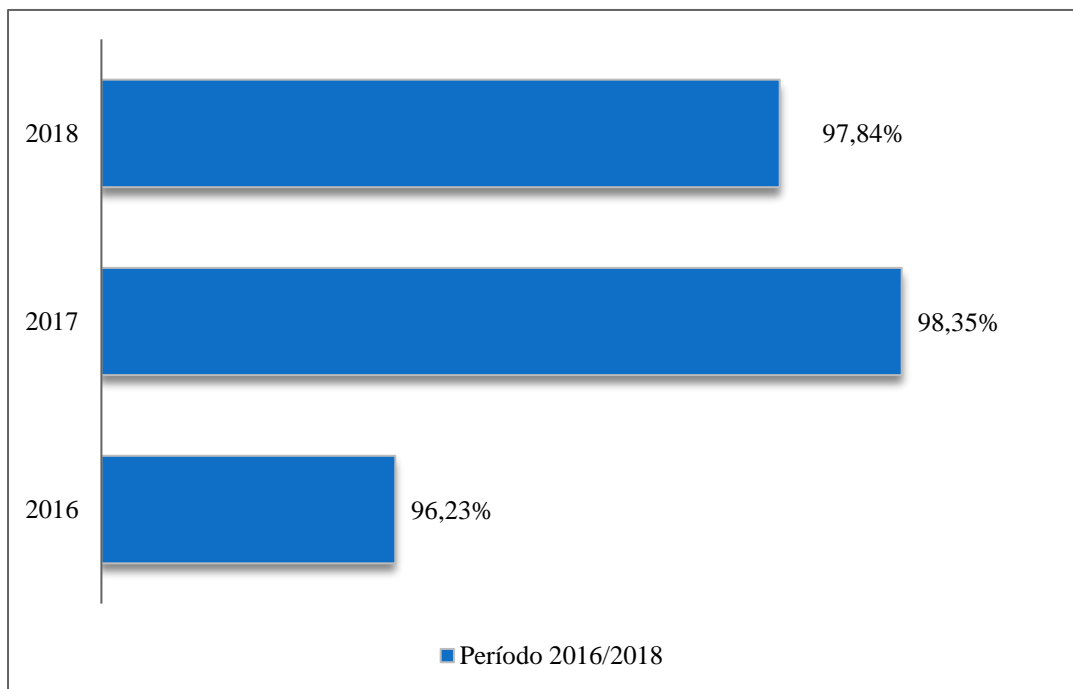


## ESTATÍSTICA – MANIFESTAÇÕES REPONDIDAS DENTRO DO PRAZO DE 15 DIAS

As informações aferidas trimestralmente demonstram conformidade no tratamento das manifestações geradas no Sistema de Ouvidoria, com o protocolo ISO, onde se demonstra percentualmente a quantidade de protocolos respondidos em até 15 dias.



No período entre 2016 e 2018 a média de manifestações respondidas em até 15 dias é de **97,47%**, sendo, **96,23%** em 2016, **98,35%** em 2017 e **97,84%** em 2018<sup>2</sup>.



### ESTATÍSTICA – TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período entre 2016 e 2019 foram iniciadas no Sistema de Ouvidoria **42.265** (quarenta e dois mil, duzentos e sessenta e cinco) manifestações, das quais, **69,47%** foram respondidas no prazo de até 5 dias; **29,10%** foram respondidas no prazo de até 15 dias e **1,42%** foram respondidos com prazo superior a 15 dias:

Período: 2016 a 2019			
Setor	Resposta em até 5 dias	Resposta em até 15 dias	Resposta acima de 15 dias
<b>Ouvidoria</b>	<b>69,47%</b>	<b>29,10%</b>	<b>1,42%</b>

<sup>2</sup> Em 2018, o período de abrangência do relatório é de janeiro a setembro.  
Relatório de Atividades (2016/2019) – Ouvidoria-Geral da OAB



*Ordem dos Advogados do Brasil*  
*Conselho Federal*  
*Brasília - D.F.*

## **EXPEDIENTES FÍSICOS (Fonte: Sistema de Gestão Documental – SGD)**

A Ouvidoria-Geral, no período de 2016 a 2018, recebeu **178** (cento e setenta e oito) expedientes físicos, sendo que, do processamento dos referidos expedientes foram expedidos **224** (duzentos e vinte e quatro) ofícios e **127** (cento e vinte e sete) memorandos.

## **ENCONTROS NACIONAIS DOS OUVIDORES DO SISTEMA OAB**

Nos dias 05 e 06 de setembro de **2016**, foi realizado o **III Encontro Nacional dos Ouvidores da OAB**, evento realizado na sede do Conselho Federal, que contou com a presença do Ouvidor Nacional da OAB, Dr. Elton José Assis, do Ouvidor Adjunto da OAB, Dr. Alexandre Dantas, além dos Ouvidores de 17 Seccionais da OAB.



O III Encontro Nacional de Ouvidores da OAB teve como finalidade a discussão do papel da Ouvidoria da OAB, de seu relacionamento entre a Entidade e a classe profissional, bem como com toda a sociedade. Como resultado do Encontro foi apresentada Carta do III Encontro Nacional de Ouvidores da OAB, disponibilizada em nossa página na internet por meio do link: <http://www.oab.org.br/noticia/52202/confira-o-texto-completo-da-carta-que-concluiu-ato-da-ouvidoria>



*Ordem dos Advogados do Brasil*

*Conselho Federal*

*Brasília - D.F.*

Durante a realização da XXIII Conferência Nacional da Advocacia Brasileira, a Ouvidoria-Geral do Conselho Federal da OAB promoveu, no decorrer de sua programação, o **IV Encontro Nacional de Ouvidores da OAB**, sendo realizada no dia 28 de novembro de 2017.



O evento contou com a participação do Ouvidor Nacional da OAB, Dr. Elton José Assis (RO), do Ouvidor-Geral Adjunto da OAB, Dr. Alexandre Dantas (RR), e também com a participação do Diretor Tesoureiro da OAB, Dr. Antônio Oneildo Ferreira, do MHV, Dr. Cezar Britto e do Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO, Dr. Edson Vismosa, além de Ouvidores de 16 Seccionais da OAB, que palestraram durante o IV Encontro.





## **PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO PROVIMENTO N. 123/2007**

A proposta de alteração do Provimento n. 123/2007 foi resultado do **III Encontro Nacional dos Ouvidores do Sistema OAB**, que ocorreu nos dias 05 e 06 de setembro de 2016. A proposição foi registrada sob o protocolo n. 49.0000.2017.004448-2, e, atualmente, encontra-se aguardando deliberação do Colégio de Presidentes da OAB.

A finalidade da proposta é a padronização dos procedimentos dos trabalhos nas Ouvidorias das Seccionais. A referida Proposta foi entregue ao Presidente, Claudio Lamachia, por meio do Memorando n. 011/2017-GRE/OUV. (Anexo)

## **MANIFESTAÇÕES: OUVIDORIA INSTITUCIONAL**

A Ouvidoria institucional foi desenvolvida para tratamento das demandas que exigem acompanhamento institucional mais cauteloso, tratando-se de questões de natureza eminentemente política/institucional.

Nesse sentido, as demandas encaminhadas à Ouvidoria Institucional são agrupadas em pautas específicas e despachadas diretamente com o Ouvidor Nacional da OAB ou com os Ouvidores Nacionais Adjuntos.

Na atual Gestão, foram encaminhadas ao Ouvidor Nacional **33** (trinta e três) pautas, totalizando **2.537** (dois mil, quinhentos e trinta e sete) manifestações de natureza político-institucional.

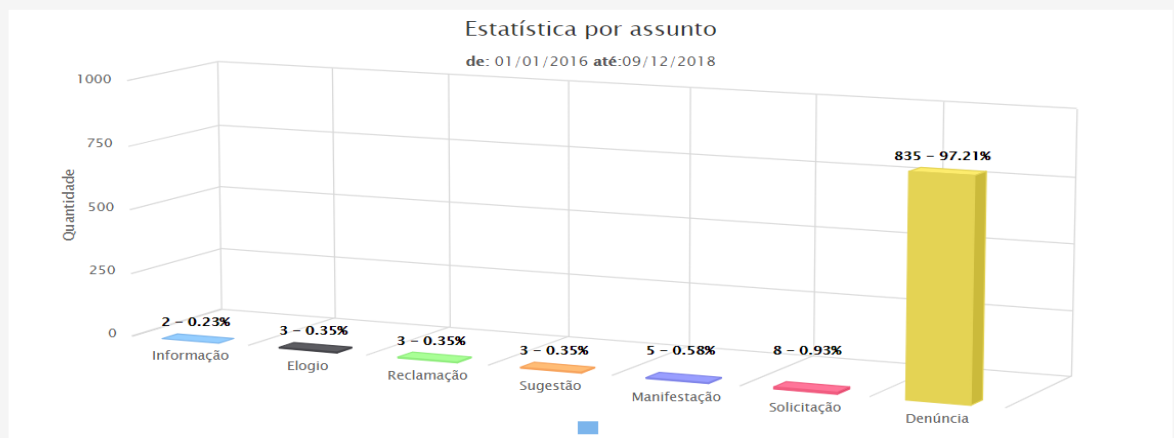
## **APLICATIVO CONTRA O CAIXA 2 ELEITORAL**

O aplicativo Contra o Caixa 2 Eleitoral foi lançado no dia 12/07/2016 e, durante a Gestão, foram registradas no Sistema de Ouvidoria **859** (oitocentos e cinquenta e nove) manifestações, sendo **835** (oitocentos e trinta e cinco) denúncias, **8** (oito) solicitações; **5** (cinco) manifestações; **3** (três) sugestões; **3** (três) reclamações; **3** (três) elogios e **2** (dois) informações:

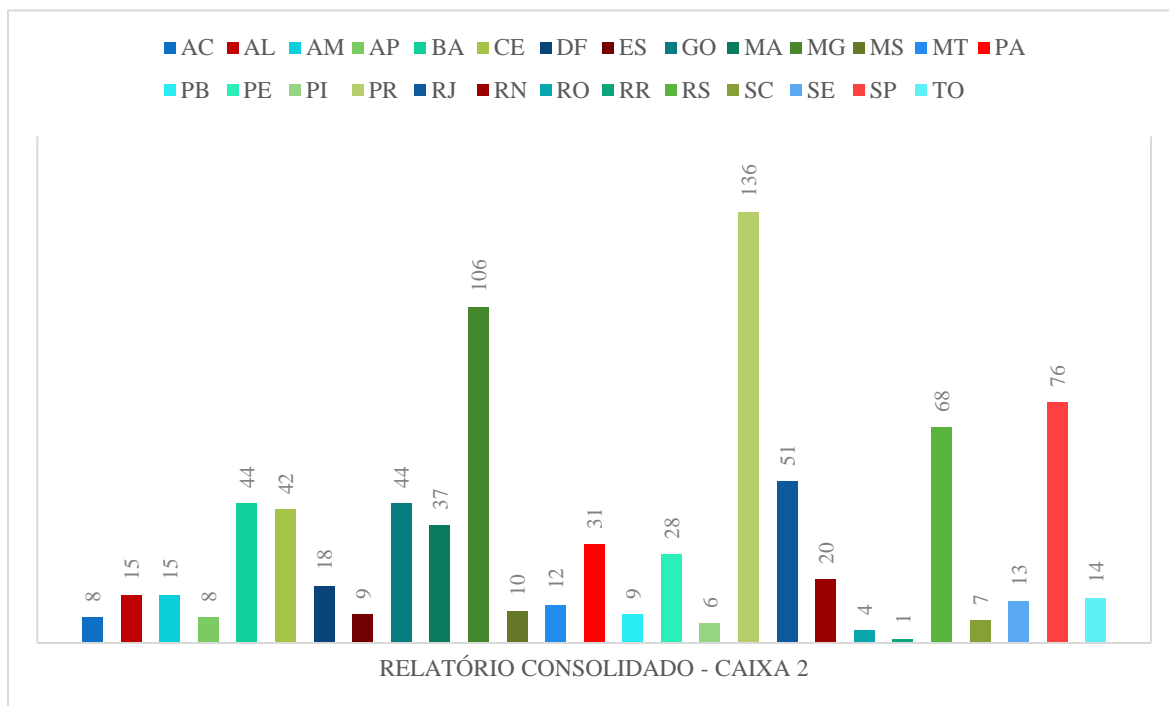


### Estadística por assunto

► Data Inicial: 01/01/2016      ► Data Final: 09/12/2018      ► Organização: Conselho Federal      ► Assunto: Contra o Caixa 2



Das manifestações oriundas do Aplicativo Contra o Caixa 2 Eleitoral, tratadas no Sistema de Ouvidoria do Conselho Federal da OAB, no período de 2016 a 2018, segue abaixo o quantitativo de manifestações recebidas por Estado:





## OUVIDORIA NACIONAL NA MÍDIA

### Realização do III Encontro Nacional de Ouvidores da OAB

<http://www.oab.org.br/noticia/52202/confira-o-texto-completo-da-carta-que-concluiu-ato-da-ouvidoria>

# NOTÍCIAS

[Página Inicial](#) > [Notícias](#) > [Confira o texto completo...](#)

## Confira o texto completo da carta que concluiu ato da ouvidoria



terça-feira, 6 de setembro de 2016 às 21h42

Brasília – O III Encontro Nacional de Ouvidores da OAB terminou na tarde desta terça-feira (6). Após dois dias de debates e propostas na sede da Ordem, em Brasília, os ouvidores de todo o país elaboraram carta conjunta com os principais tópicos do evento. Leia abaixo o texto:

### **CARTA DO III ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORES DA OAB**

05 e 06 de setembro de 2016 - Brasília/DF

Modernamente, o papel da Ouvidoria é o de procurar harmonizar o relacionamento entre a Instituição e toda a classe profissional, bem como atuar como agente transformador no que tange ao fomento da comunicação com o cidadão e na mediação de conflitos, objetivando aperfeiçoar, a cada dia, a qualidade dos serviços prestados aos seus inscritos e atuação em favor dos seus inscritos e da sociedade em geral.

Com isso, declarou o Presidente Lamachia, “Tenho convicção de que este evento é importantíssimo para que cada vez mais tenhamos uma verdadeira integração na advocacia e da advocacia com a cidadania. Ou seja, a partir das ouvidorias é que temos essa condição tão importante de comunicação com a sociedade. Esse terceiro encontro nacional de ouvidores tem como base a ideia de nós aprimorarmos mais ainda as nossas ouvidorias. Demonstrarmos a todos os nossos colegas e a todas as seccionais a importância que tem a ouvidoria no seio da OAB”.

Neste sentido, as Ouvidorias do sistema OAB devem atender e zelar pelos princípios da indispensabilidade do advogado em face da administração da justiça, da legalidade, da moralidade, da impessoalidade, da eficiência, notadamente no que concerne a autonomia e independência na execução de suas tarefas institucionais.



## Ouidores do sistema OAB debatem implantação da Rede Nacional de Ouvidorias

<https://www.oab.org.br/noticia/52208/ouvidores-do-sistema-oab-debatem-implantacao-da-rede-nacional-de-ouvidorias>

# NOTÍCIAS

Página Inicial > Notícias > Ouidores do sistema OAB...

## Ouidores do sistema OAB debatem implantação da Rede Nacional de Ouvidorias

Compartilhar Tweetar

Eugênio Novaes



1 / 1 Ouidores nacionais e de 17 Seccionais se reuniram em Brasília



quinta-feira, 8 de setembro de 2016 às 16h20

Brasília – Os ouvidores de todo o sistema OAB realizaram na última terça-feira (6) o segundo e último dia de atividades de seu III Encontro Nacional, que teve início ontem. Os trabalhos foram conduzidos pelo ouvidor-geral da Ordem, Elton Assis, e pelo adjunto Alexandre Dantas.

A institucionalização do Sistema Eletrônico de Ouvidoria do Conselho Federal da OAB e avanços na implementação da Rede Nacional de Ouvidorias, com bancos de dados compartilhados entre OAB e órgãos públicos, foram temas de destaque.



## Ordem parabeniza todos os Ouvidores do Sistema OAB pelo seu dia

<http://www.oab.org.br/noticia/54886/ordem-parabeniza-todos-os-ouvidores-do-sistema-oab-pelo-seu-dia>

# NOTÍCIAS

[Página Inicial](#) > [Notícias](#) > [Ordem parabeniza todos os...](#)

## Ordem parabeniza todos os Ouvidores do Sistema OAB pelo seu dia



quinta-feira, 16 de março de 2017 às 08h00

Brasília – O Conselho Federal da OAB parabeniza os ouvidores da Ordem pelo Dia Nacional do Ouvidor, comemorado em 16 de março, conforme instituído na Lei Federal 12.632, de 15 de maio de 2012. A data marca o destaque do exercício desta relevante função à cidadania.

O ouvidor é quem recebe informações, dúvidas e anseios dos cidadãos. É ele, portanto, quem atua nas instituições a fim de garantir e dar voz ao cidadão. Essa é uma função essencial a qualquer instituição democrática.

“Quero parabenizar o comprometimento dos nossos colegas das Ouvidorias Nacional e das Seccionais, que com capacidade e competência servem de motriz para o aperfeiçoamento contínuo e constante de nossa instituição e das práticas institucionais”, aponta o presidente nacional da OAB, Claudio Lamachia.

Em decorrência da data, o ouvidor nacional da OAB, Elton José Assis, divulga a seguinte nota:

*A Ouvidoria é um verdadeiro e eficaz canal de comunicação entre a Instituição, os advogados e a Sociedade. Desde a criação da Ouvidoria, é notória a relevância que essa atividade tem tido dentro do Sistema OAB, pois, a cada ano que passa a quantidade de manifestações tem crescido de maneira significativa. Para se ter uma ideia, no ano de 2016, a Ouvidoria Nacional recebeu mais de 19 mil manifestações.*

*Importante destacar, também, que a cada dia os serviços têm sido melhor aproveitados pela sociedade, em uma demonstração de que o usuário desse mecanismo, tem compreendido a finalidade da Ouvidoria.*

*Afinal, Ouvidoria não se presta a ser um mero “despachante de reclamações”. O trabalho realizado tem garantido àquele que procura a Ouvidoria, uma resposta e a devida atenção a cada manifestação, sempre na busca de exercer nosso dever maior, o de “Ouvir”.*

**Elton José Assis - Ouvidor Nacional da OAB**



## Ouvidoria entrega relatório de atendimentos à presidência nacional

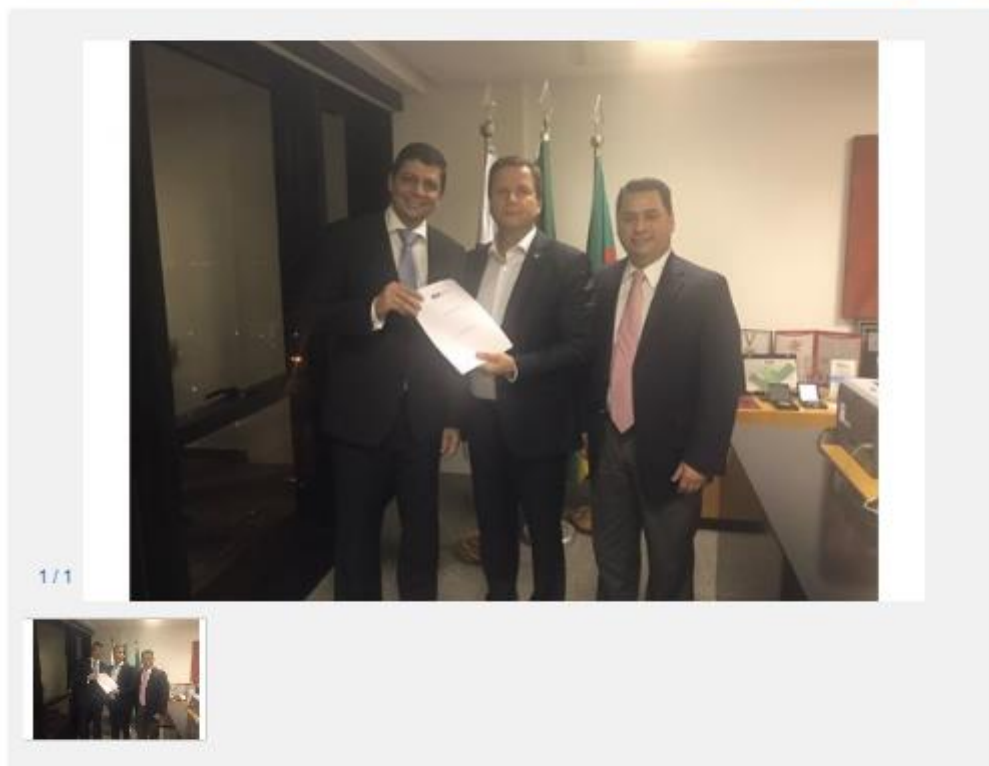
<http://www.oab.org.br/noticia/55555/ouvidoria-entrega-relatorio-de-atendimentos-a-presidencia-nacional>

# NOTÍCIAS

Página Inicial > Notícias > Ouvidoria entrega relatório de...

## Ouvidoria entrega relatório de atendimentos à presidência nacional

 Compartilhar  Tweetar  



quarta-feira, 13 de setembro de 2017 às 14h21

Brasília – O presidente nacional da OAB, Claudio Lamachia, recebeu na tarde desta terça-feira (12) das mãos do ouvidor nacional da Ordem, Elton José Assis, o relatório de atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período de 1º de janeiro a 31 de agosto de 2017. Segundo o documento, a Ouvidoria-Geral recebeu 8.740 manifestações, sendo que 69,54% foram respondidas no prazo de até 5 dias; 23,60% foram respondidas no prazo de até 10 dias e 5,27% foram respondidas no prazo de até 15 dias. Do total de manifestações recebidas na Ouvidoria, 8.509 foram iniciadas pelo formulário Fale Conosco tendo as demais manifestações iniciadas por outros meios, como telefone, aplicativos mobile e atendimentos pessoais.



*Ordem dos Advogados do Brasil*  
*Conselho Federal*  
*Brasília - D.F.*

Por fim, os dados acima apresentados evidenciam o compromisso da Ouvidoria-Geral do Conselho Federal da OAB, que é garantir, cada vez mais, que as demandas acolhidas dos usuários sejam analisadas 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.

**Elton José Assis**  
Ouvidor-Geral  
Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil