NACIONAL

I COLETÂNEA DE ARTIGOS
DAS OUVIDORIAS DA OAB

I COLETÂNEA DE ARTIGOS
DAS OUVIDORIAS DO SISTEMA OAB

Claudio Lamachia
Elton José Assis
(Organizadores)

I COLETÂNEA DE ARTIGOS DAS OUVIDORIAS DO SISTEMA OAB

Autores:

Antonio Oneildo Ferreira
Cassio Drumond Magalhães
Daniel Junior de Melo Barreto/Mozart Cattapam dos Santos
Isolde Hammerschmitt
João Batista Vieira dos Anjos/ Bruna Moraes Gonçalves/ Ingrid Marcele Souza Silva/ Lays do Socorro Oliveira da Silva
José de Anchieta Nobre de Almeida
Luís Cláudio da Silva Chaves
Maria Helena Kuss
Paulo Alexandre Silva/ Handerson Roberto de Souza Almeida/ Roberta Borges Campos
Raphael José de Vasconcelos Uchoa

CONSELHO FEDERAL

Brasília - DF, 2018

© Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Federal, 2018
Setor de Autarquias Sul, Quadra 5, Lote 1 Bloco M
Brasília/DF CEP: 70070-939

Distribuição: Gerência de Relações Externas - GRE
E-mail: oabeditora@oab.org.br

FICHA CATALOGRÁFICA

P953c

I Coletânea de artigos das ouvidorias do Sistema OAB / organizador: Claudio Lamachia, Elton José Assis. – Brasília: OAB, Conselho Federal, 2018.
ii, 84 p.

1. Ouvidoria, Ordem dos Advogados do Brasil. 2. Direito, coletânea. Brasil. I. Lamachia, Claudio. II. Sistema OAB.

CDDir: 340
CDU: 34

Elaborada por: CRB 1-3148.

Gestão 2016/2019

Diretoria

Claudio Lamachia	Presidente
Luís Cláudio da Silva Chaves	Vice-Presidente
Felipe Sarmento Cordeiro	Secretário-Geral
Ibaneis Rocha Barros Junior	Secretário-Geral Adjunto (licenciado)
Marcelo Lavocat Galvão	Secretário-Geral Adjunto em exercício
Antonio Oneildo Ferreira	Diretor-Tesoureiro

Conselheiros Federais

AC: Erick Venâncio Lima do Nascimento, João Paulo Setti Aguiar e Luiz Saraiva Correia; **AL:** Everaldo Bezerra Patriota, Felipe Sarmento Cordeiro e Thiago Rodrigues de Pontes Bomfim; **AP:** Alessandro de Jesus Uchôa de Brito, Charlles Sales Bordalo e Helder José Freitas de Lima Ferreira; **AM:** Caupolican Padilha Junior, Daniel Fábio Jacob Nogueira e José Alberto Ribeiro Simonetti Cabral; **BA:** Fabrício de Castro Oliveira e Fernando Santana Rocha; **CE:** Caio Cesar Vieira Rocha, Francilene Gomes de Brito e Ricardo Bacelar Paiva; **DF:** Ibaneis Rocha Barros Junior, Marcelo Lavocat Galvão e Severino Cajazeiras; **ES:** Flavia Brandão Maia Perez, Luciano Rodrigues Machado e Marcus Felipe Botelho Pereira; **GO:** Leon Deniz Bueno da Cruz, Marcello Terto e Silva e Valentina Jugmann Cintra; **MA:** José Agenor Dourado, Luis Augusto de Miranda Guterres Filho e Roberto Charles de Menezes Dias; **MT:** Duilio Piato Júnior, Gabriela Novis Neves Pereira Lima e Joaquim Felipe Spadoni; **MS:** Alexandre Mantovani, Ary Raghiant Neto e Luís Cláudio Alves Pereira; **MG:** Eliseu Marques de Oliveira, Luís Cláudio da Silva Chaves e Vinícius Jose Marques Gontijo; **PA:** Jarbas Vasconcelos do Carmo, Marcelo Augusto Teixeira de Brito Nobre e Nelson Ribeiro de Magalhães e Souza; **PB:** Delosmar Domingos de Mendonça Júnior, Luiz Bruno Veloso Lucena e Rogério Magnus Varela Gonçalves; **PR:** Cássio Lisandro Telles, José Lucio Glomb e Juliano José Breda; **PE:** Adriana Rocha de Holanda Coutinho, Pedro Henrique Braga Reynaldo Alves e Silvio Pessoa de Carvalho Junior; **PI:** Celso Barros Coelho Neto, Cláudia Paranaguá de Carvalho Drumond e Eduarda Mourão Eduardo Pereira de Miranda; **RJ:** Carlos Roberto de Siqueira Castro, Luiz Gustavo Antônio Silva Bichara e Sergio Eduardo Fisher; **RN:** Aurino Bernardo Giacomelli Carlos, Paulo Eduardo Pinheiro Teixeira e Sérgio Eduardo da Costa Freire; **RS:** Cléa Carpi da Rocha, Marcelo Machado Bertoluci e Renato da Costa Figueira; **RO:** Bruno Dias de Paula, Elton José Assis e Elton Sadi Fülber; **RR:** Alexandre César Dantas Soccorro, Antonio Oneildo Ferreira e Bernardino Dias de Souza Cruz Neto; **SC:** João Paulo Tavares Bastos Gama, Sandra Krieger Gonçalves e Tullo Cavallazzi Filho; **SP:** Guilherme Octávio Batochio, Luiz Flávio Borges D'Urso e Márcia Machado Melaré; **SE:** Arnaldo de Aguiar Machado Júnior, Maurício Gentil Monteiro e Paulo Raimundo Lima Ralin; **TO:** Andre Francelino de Moura, José Alves Maciel e Pedro Donizete Biazotto.

Conselheiros Federais Suplentes

AC: Odilardo José de Brito Marques, Sérgio Baptista Quintanilha e Wanderley Cesário Rosa; **AL:** Adrualdo de Lima Catão, Marié Lima Alves de Miranda e Raimundo Antonio Palmeira de Araujo; **AP:** Lucivaldo da Silva Costa e Maurício Silva Pereira; **AM:** Alberto Bezerra de Melo; Bartolomeu Ferreira de Azevedo Júnior e Diego D'Avila Cavalcante; **BA:** Antonio Adonias Aguiar Bastos, Ilana Kátia Vieira Campos e José Maurício Vasconcelos Coqueiro; **CE:** Vicente Bandeira de Aquino Neto; **DF:** Carolina Louzada Petrarca, Felix Angelo Palazzo e Manuel de Medeiros Dantas; **ES:** Cláudio de Oliveira Santos Colnago, Dalton Santos Morais e Henrique da Cunha Tavares; **GO:** Dalmo Jacob do Amaral Júnior, Fernando de Paula Gomes Ferreira e Marisvaldo Cortez Amado; **MA:** Antonio José Bittencourt de Albuquerque Junior e Alex Oliveira Murad; **MT:** Josemar Carmelino dos Santos, Liliana Agatha Hadad Simioni e Oswaldo Pereira Cardoso Filho; **MS:** Gustavo Gottardi, Marilena Freitas Silvestre e Rafael Coldibelli Francisco; **MG:** Bruno Reis de Figueiredo, Luciana Diniz

Nepomuceno e Mauricio de Oliveira Campos Júnior; **PA:** Antonio Cândido Barra Monteiro de Britto, Jeferson Antonio Fernandes Bacelar e Osvaldo Jesus Serão de Aquino; **PB:** Alfredo Rangel Ribeiro, Edward Johnson Gonçalves de Abrantes e Marina Motta Benevides Gadelha; **PR:** Edni de Andrade Arruda, Flavio Pansieri e Renato Cardoso de Almeida Andrade; **PE:** Carlos Antonio Harten Filho, Erik Limongi Sial e Gustavo Ramiro Costa Neto; **PI:** Chico Couto de Noronha Pessoa, Eduardo Faustino Lima Sá e Robertonio Santos Pessoa; **RJ:** Flávio Diz Zveiter, José Roberto de Albuquerque Sampaio e Marcelo Fontes Cesar de Oliveira; **RN:** Aldo Fernandes de Sousa Neto, André Luiz Pinheiro Saraiva e Eduardo Serrano da Rocha; **RS:** Luiz Henrique Cabanellos Schuh; **RO:** Fabrício Grisi Médici Jurado, Raul Ribeiro da Fonseca Filho e Veralice Gonçalves de Souza Veris; **RR:** Emerson Luis Delgado Gomes; **SC:** Cesar D'Avila Winckler, Luiz Antônio Palaoro e Reti Jane Popelier; **SP:** Aloísio Lacerda Medeiros, Arnoldo Wald Filho e Carlos José Santos da Silva; **SE:** Clodoaldo Andrade Junior, Glícia Thais Salmeron de Miranda e Kleber Renisson Nascimento dos Santos; **TO:** Adilar Daltoé, Nilson Antônio Araújo dos Santos e Solano Donato Carnot Damacena.

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. Attílio 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. 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. 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) 35. Membro Honorário Vitalício Marcus Vinicius Furtado Coêlho (2013/2016).

Presidentes de Seccionais

AC: Marcos Vinícius Jardim Rodrigues; **AL**: Fernanda Marinela de Sousa Santos; **AP**: Paulo Henrique Campelo Barbosa; **AM**: Marco Aurélio de Lima Choy; **BA**: Luiz Viana Queiroz; **CE**: Marcelo Mota Gurgel do Amaral; **DF**: Juliano Ricardo de Vasconcellos Costa Couto; **ES**: Homero Junger Mafra; **GO**: Lúcio Flávio Siqueira de Paiva; **MA**: Thiago Roberto Morais Diaz; **MT**: Leonardo Pio da Silva Campos; **MS**: Mansour Elias Karmouche; **MG**: Antonio Fabricio de Matos Goncalves; PA: Alberto Antonio de Albuquerque Campos; **PB**: Paulo Antonio Maia e Silva; **PR**: Jose Augusto Araujo de Noronha; **PE**: Ronnie Preuss Duarte; **PI**: Francisco Lucas Costa Veloso; **RJ**: Felipe de Santa Cruz Oliveira Scaletsky; **RN**: Paulo de Souza Coutinho Filho; **RS**: Ricardo Ferreira Breier; **RO**: Andrey Cavalcante de Carvalho; **RR**: Rodolpho César Maia de Morais; **SC**: Paulo Marcondes Brincas; **SP**: Marcos da Costa; **SE**: Henri Clay Santos Andrade; **TO**: Walter Ohofugi Junior.

CONCAD – Coordenação Nacional das Caixas de Assistências dos Advogados

Ricardo Alexandre Rodrigues Peres – Presidente da CAA/DF – Coordenador Nacional da CONCAD
Carlos Augusto Alledi de Carvalho – Presidente da CAA/ES – Coordenador Região Sudeste
Rosane Marques Ramos – Presidente da CAA/RS – Coordenadora Região Sul

Carlos Fábio Ismael do Santos Lima - Presidente da CAA/PB - Coordenador Região Nordeste – Vice-Presidente do FIDA
Ronald Rossi Ferreira - Presidente da CAA/RR - Coordenador Região Norte

Membros Suplentes
Rochilmer Mello da Rocha Filho – Presidente da CAA/RO
José Erinaldo Dantas Filho – Presidente da CAA/CE

Presidentes Caixas de Assistência dos Advogados (CAA)
AC: Rodrigo Aiache Cordeiro; **AL**: Nivaldo Barbosa da Silva Junior; **AP**: Elias Salviano Farias; **AM**: Aldenize Magalhães Aufiero; **BA**: Luiz Augusto R. de Azevedo Coutinho; **CE**: Jose Erinaldo Dantas Filho; **DF**: Ricardo Alexandre Rodrigues Peres; **ES**: Carlos Augusto Alledi de Carvalho; **GO**: Rodolfo Otávio P. da Mota Oliveira; **MA**: Diego Carlos Sá dos Santos; **MG**: Sergio Murilo Diniz Braga; **MS**: José Armando Cerqueira Amado; **MT**: Itallo Gustavo de Almeida Leite; **PA**: Oswaldo de Oliveira Coelho Filho; **PB**: Carlos Fábio Ismael dos S. Lima; **PE**: Bruno de Albuquerque Baptista; **PR**: Artur Humberto Piancastelli; **PI**: Rafael Orsano de Sousa; **RJ**: Marcello Augusto Lima de Oliveira; **RN**: Thiago Galvão Simonetti; **RS**: Rosane Marques Ramos; **RO**: Rochilmer Mello da Rocha Filho; **RR**: Ronald Rossi Ferreira; **SC**: Marcus Antônio Luiz da Silva; **SP**: Braz Martins Neto; **SE**: Ana Lúcia Dantas Souza Aguiar; **TO**: Marcelo Cézar Cordeiro.

FIDA – Fundo de Integração e Desenvolvimento Assistencial dos Advogados
Luiz Viana Queiroz – Presidente do Conselho Seccional da OAB/BA Presidente do FIDA

Membros Titulares
Felipe Sarmento Cordeiro – Secretário-Geral do CFOAB
Antonio Oneildo Ferreira – Diretor-Tesoureiro do CFOAB
Marcos Vinicius Jardim Rodrigues – Presidente do Conselho Seccional da OAB/AC
Marco Aurélio Choy – Presidente do Conselho Seccional da OAB/AM
Luís Augusto de Miranda Guterres Filho – Conselheiro Federal da OAB/MA
Tullo Cavallazzi Filho – Conselheiro Federal da OAB/SC Secretário do FIDA
Sérgio Eduardo da Costa Freire – Conselheiro Federal da OAB/RN

Membros Suplentes
Leonardo Pio da Silva Campos – Presidente do Conselho Seccional da OAB/MT
José Augusto Araújo de Noronha – Presidente do Conselho Seccional da OAB/PR
Ary Raghiant Neto – Conselheiro Federal da OAB/MS
Pedro Henrique Braga Reynaldo Alves – Conselheiro Federal da OAB/PE

ENA – Escola Nacional da Advocacia
José Alberto Ribeiro Simonetti Cabral – Diretor-Geral

Conselho Consultivo:
Auriney Uchôa de Brito
Carolina Louzada Petrarca
Cristina Silvia Alves Lourenço
Eduardo Lemos Barbosa
Leandro Duarte Vasques
Luis Cláudio Alves Pereira
Moisés de Souza Coelho Neto
Valentina Jungmann Cintra

Diretores(as) das Escolas Superiores de Advocacia da OAB

AC: Igor Clem Souza Soares; **AL**: Marcelo Madeiro de Souza; **AM**: Paulo José Pereira Trindade Júnior; **AP**: Edivan Silva dos Santos; **BA**: Thais Bandeira Oliveira Passos; **CE**: Marcell Feitosa Correia Lima; **DF**: Rodrigo Frantz Becker; **ES**: Rodrigo Reis Mazzei; **GO**: Rafael Lara Martins; **MA**: Joao Batista Ericeira; **MG**: Silvana Lourenco Lobo; **MS**: Ricardo Souza Pereira; **MT**: Bruno Devesa Cintra; **PA**: Cristina Silvia Alves Lourenço; **PB**: Otto Rodrigo Melo Cruz; **PE**: Carlos da Costa Pinto Neves Filho; **PI**: Naiara de Moraes e Silva; **PR**: Graciela Iurk Marins; **RJ**: Sergio Coelho e Silva Pereira; **RN**: Marília Almeida Mascena; **RO**: Jose Vitor Costa Junior; **RR**: Michelle Evangelista Albuquerque; **RS**: Rosângela Maria Herzer dos Santos; **SC**: Pedro Miranda de Oliveira; **SE**: Kleidson Nascimento dos Santos; **SP**: Ivette Senise Ferreira; **TO**: Fabio Barbosa Chaves.

APRESENTAÇÃO

Claudio Lamachia*

Fundada em 1930, a Ordem dos Advogados do Brasil consolidou-se como uma das mais proeminentes instituições da sociedade civil no País. Trata-se do reconhecimento da sua valorosa trajetória, consagrada à promoção dos direitos da cidadania e à salvaguarda das prerrogativas da profissão.

Em 2018, essa história completa oitenta e oito anos, o que acrescenta à Ordem outro predicativo: ser uma das entidades brasileiras mais longevas. Além da solidez de seus valores, que são impavidamente defendidos, é o labor ininterrupto em prol do aperfeiçoamento institucional que justifica tamanho e tão longo êxito.

Nesse contexto, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral do Conselho Federal da OAB constitui manifesta evidência do esforço permanente dirigido ao aprimoramento da advocacia nacional e do órgão que a representa. Ilustrativamente, o Provimento n. 123/2007 elencou entre suas finalidades "colaborar para o aperfeiçoamento, a transparência e a eficácia das atividades, assistência, defesa e prestação de serviços oferecidos aos seus inscritos e à comunidade em geral".

Para alcançar esse propósito, a Ouvidoria fomenta a participação dos advogados, dos estagiários e dos estudantes de Direito, bem como de todos e quaisquer interessados. Com isso, ressalta – e estimula – condutas que espelham os princípios elementares do Sistema OAB, tais como a disposição para o diálogo, a inter-relação com a sociedade, a transparência e a busca da efetivação do direito, entre outras.

A Ordem, por conseguinte, alinha-se com as melhores e mais atualizadas práticas de governança, conforme evidencia a presente coletânea, que reúne diversas perspectivas concernentes às atribuições da Ouvidoria. Esta obra, ademais, oferece testemunho do meritório trabalho desempenhado pelo Ouvidor Nacional da OAB, Conselheiro Federal Elton José Assis.

---

* Advogado e Presidente Nacional da OAB.

As palavras e os exemplos constantes desta edição, como feito coletivo, continuarão a inspirar e materializar o permanente desenvolvimento da advocacia brasileira.

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE AS OUVIDORIAS PÚBLICAS E SUAS ATRIBUIÇÕES: O CASO PECULIAR DA OUVIDORIA DO SISTEMA OAB.....1
Luís Cláudio da Silva Chaves

O PROTAGONISMO DA OUVIDORIA NAS ATRIBUIÇÕES INSTITUCIONAIS DO SISTEMA OAB 11
Antonio Oneildo Ferreira

OUVIDORIA DA OAB: CANAL DE COMUNICAÇÃO ENTRE A SOCIEDADE, A ADVOCACIA E AS INSTITUIÇÕES.....19
Elton José Assis

A OUVIDORIA DO CONSELHO FEDERAL DA OAB COMO PROTAGONISTA NO PROCESSO DE VALORIZAÇÃO DO DIÁLOGO.....27
Alexandre Dantas

BREVES CONSIDERAÇÕES ACERCA DO NOVO PROCESSO DISCIPLINAR DA OAB E A POSSIBILIDADE DA APLICAÇÃO DO INSTITUTO DA TRANSAÇÃO 33
Paulo Alexandre Silva
Handerson Roberto de Souza Almeida
Roberta Borges Campos

O QUE TEM A FALAR AQUELE QUE SEMPRE OUVIU? 41
Cássio Drumond Magalhães

O PAPEL INSTITUCIONAL DAS OUVIDORIAS E DOS ÓRGÃOS DISCIPLINARES DA OAB E A NECESSIDADE DE DEFINIR O PERFIL DO ADVOGADO BRASILEIRO 47
João Batista Vieira dos Anjos
Bruna Moraes Gonçalves
Ingrid Marcele Souza Silva
Lays do Socorro Oliveira da Silva

A OUVIDORIA, O OUVIDOR, E A HABILIDADE DE ESCUTAR PARA RESOLVER 51
Maria Helena Kuss

O PAPEL INSTITUCIONAL E A GESTÃO DAS OUVIDORIAS DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - OAB 55
Raphael José de Vasconcelos Uchoa

OUVIDORIAS SUAS ORIGENS E REALIDADES ATUAIS 61
José de Anchieta Nobre de Almeida

REFLEXÃO NA OUVIDORIA E UM OUVIDOR. 65
Daniel Barreto

OUVIDORIA: UM CANAL DA CIDADANIA 67
Daniel Junior de Melo Barreto
Mozart Cattapam dos Santos

GENERALIDADES DA OUVIDORIA NA OAB 79
Isolde Hammerschmitt

CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE AS OUVIDORIAS PÚBLICAS E SUAS ATRIBUIÇÕES: o caso peculiar da Ouvidoria do Sistema OAB

Luís Cláudio da Silva Chaves[1]

1 CONSIDERAÇÕES INTRODUTÓRIAS: conceito e origem das ouvidorias públicas

Ouvidoria pública trata-se de um canal de comunicação disponibilizado aos cidadãos usuários dos serviços ofertados pela Administração Pública por meio do qual se apresentam reclamações, críticas, sugestões e elogios à qualidade ou à deficiência da relação de troca consumada. Almeja precipuamente restaurar os vínculos que venham a ser esgarçados no relacionamento entre organizações e seus públicos. Por óbvio não exaure os meios por onde perpassam todos os fluxos informacionais, mas se notabiliza entre os demais canais comunicativos na medida em que enfatiza questões polêmicas, controversas e conflituosas, com base nas quais os liames entre públicos e entidades encontram-se sob ameaça de rompimento.[2]

A essência finalística do serviço de ouvidoria repousa na percepção de que todo usufrutuário de serviços, sejam eles públicos ou privados, eventualmente mostra-se insatisfeito com a consequência da prestação recebida, e, portanto, deve-lhe ser franqueada a oportunidade para reclamar, criticar, pedir reparação, intervir com a apresentação de sugestões; ou, pelo contrário, pode mostrar-se tão satisfeito que lhe ocorra o desejo de elogiar.[3]

Em outras palavras, a ouvidoria é um polo receptivo chamado em cena por quem tem interesse na resolução de um problema. Cabe-lhe acolher certa demanda, tratá-la adequadamente conforme os critérios

[1] Vice-Presidente do Conselho Federal da OAB. Advogado inscrito na OAB/MG desde 1988. Mestre em Direito pela Faculdade de Direito Milton Campos. Doutorando em Ciências Jurídicas pela Universidade Autônoma de Lisboa. Professor universitário na Escola Superior Dom Hélder Câmara.

[2] (IASBECK, 2010, p. 17).

[3] (*Ibid*., p. 16).

legais, regulamentares, éticos e técnicos, sem que jamais se perca de vista a dimensão humanística exigida a todo ofício que lida com sensibilidades humanas que se encontram, em razão do problema por resolver, delicadamente abaladas e exasperadas. De uma perspectiva jurídica mais ampla, a ouvidoria visa a concretizar os princípios constitucionais que regem a Administração Pública, com destaque para a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade e a eficiência (art. 37, *caput*, Constituição Federal), a fim de que estes se tornem eixos norteadores da prática administrativa da prestação de serviços públicos.[4]

Em termos históricos, as ouvidorias modernas remontam ao antigo instituto sueco do *Ombudsman*, concebido entre os séculos XVIII e XIX. Este fora elaborado no marco de um novo pacto social, marcado pela ética administrativa, pela transparência gerencial e pela participação cidadã no Estado, em que o setor público acompanhava a óptica do Estado Social que estava a desenvolver-se e a assumir progressivamente deveres positivos e negativos face a seu povo.

Desenvolvimento mais tardio do instituto veio a conflagrar-se na América Latina, onde só foi possível a implementação dos ideais de ética, transparência e participação na Administração Pública após o processo de redemocratização política do continente, nos fins do século XX, uma vez que, evidentemente, uma ouvidoria pública em regular funcionamento pressupõe o pleno gozo dos direitos civis e políticos pelos cidadãos em um ambiente democrático.[5]

Nesse cenário caracterizado por um panorama socioeconômico conturbado e por governos carentes de legitimação, criou-se o primeiro cargo de ouvidor geral público no Brasil, por via do Decreto n. 92.700, de maio de 1986, no âmbito da Previdência Social – ainda que não tenha havido pronta eficácia da iniciativa. No encalço desse espírito, a Constituição de 1988 determinou, no art. 37, § 8º, a edição de lei ordinária para tratar especialmente das reclamações dos cidadãos "relativas à prestação de serviços públicos".[6]

[4] (CARDOSO, 2010, p. 10).
[5] (*Ibid*., p. 7).
[6] (*Ibid*., p. 8).

2 RELEVÂNCIA, ATRIBUIÇÕES E FINALIDADES DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

Na rotina da Administração Pública, a ouvidoria constitui o principal, senão o único canal acessível ao cidadão para que este pleiteie a efetivação de um direito que lhe fora negado pelos órgãos diretivos da instituição. Com base nessa filosofia, as ouvidorias tornaram-se obrigatórias em todos os órgãos públicos que prestam serviços ao cidadão, com arrimo no Decreto n. 4.785 de 2003.[7] Sua relevância repousa na captação de reivindicações, prioridades e desejos dos atores sociais, e na tentativa de, se não eliminar, pelo menos remediar as insatisfações apresentadas. A ação da ouvidoria merece elogios, portanto, quando é eficaz no resultado do atendimento da demanda do cidadão.[8]

Ouvir, desse modo, não é a finalidade, mas a premissa da ouvidoria. O ato comunicativo iniciado com o acionamento do ouvidor só se completa pela manifestação deste mediante resposta, reação que contempla soluções ao provocador. A resposta é, então, a genuína finalidade e responsabilidade das ouvidorias. E não se trata de qualquer resposta, mas de um tipo de resposta qualificada, que tenha efeito na realidade social.[9] É preciso que se proporcione efetividade na troca bilateral de intenções, motivações, interesses, conflitos e demais afetos entre públicos e organizações, "muitos deles inconfessáveis, explícitos ou acobertados pelo manto da polidez linguística de que se revestem os discursos formais".[10]

Se vista de um plano mais amplo, estrutural, a ouvidoria pública busca atuar na condição de mediador dinâmico entre o Estado e a sociedade, tendo seu horizonte pautado pela valorização da ética, dos direitos humanos e da inclusão social, valores onipresentes na relação entre administração e administrado.[11] Atua também na melhoria dos

[7] (IASBECK, 2010, p. 16).
[8] (LYRA, 2009, p. 180).
[9] (CARDOSO, 2010, p. 21).
[10] (IASBECK, 2010, p. 17).
[11] (CARDOSO, 2010, p. 10).

controles externo e social da Administração Pública, compondo redes de sistemas integrados, externas às organizações e que buscam uma maior integridade na qualidade da prestação do serviço público.[12]

Aos ouvidores, por seu turno, insta agir com independência, quebrando subordinações corporativas remanescentes dos ambientes de autoritarismo estatal. O papel institucional e social do ouvidor não abrange somente o de lutar contra a "má administração", como também o de trabalhar proativamente em favor de novas práticas administrativas, selecionadas, fiscalizadas e baseadas em parâmetros orientados pela óptica do universal, do público e do interesse geral – em contraposição ao viés particularista, privatista e do imediatismo corporativista.[13]

A função proativa do ouvidor público não inclui apenas a colaboração com o atendimento das demandas do cidadão, mas também o engajamento em sugestões e projetos de mudanças no modelo de gestão adotado, a partir dos insumos recebidos pela ouvidoria e de sua própria percepção acerca da dinâmica organizacional. É fundamental que seja aplicado o enfoque preventivo. Além disso, o ouvidor deve colocar-se contra as entranhas burocráticas que conduzem as organizações para práticas não condizentes com sua missão pautada pelo interesse público.[14] As demandas sociais são urgentes, e, em razão de seu dinamismo, inerentemente incompatíveis com a burocracia.

O ouvidor, enfim, é um mediador do processo comunicativo. Articula dois polos: de um lado, o emissor (público, cidadão), e, de outro, o receptor (a entidade pública), de maneira a proporcionar entre eles uma troca informacional coordenada e sincronizada.[15] Ouvidores independentes colaboram, ao recomendar a melhoria do funcionamento das normas e práticas administrativas, com a realização de um controle preliminar da legalidade e/ou da qualidade dos atos da Administração Pública.[16]

[12] (*Ibid*., p. 17).
[13] (LYRA, 2011, p. 187).
[14] (CARDOSO, 2010, p. 19).
[15] (IASBECK, 2010, p. 18).
[16] (LYRA, 2011, p. 176).

3 CONDIÇÕES PARA O ÊXITO DE UMA OUVIDORIA

O êxito prático de uma ouvidoria está intimamente associado ao tripé "ética, capacidade de gestão e conhecimento jurídico e social".[17] Condição essencial para que esse tripé se realize plenamente, e para que as decisões da ouvidoria tenham absoluto efeito vinculante, é a autonomia tanto do órgão de ouvidoria quanto do ouvidor, relativamente à estrutura e à hierarquia do corpo funcional da instituição à qual estão vinculados.

Por questão de coerência, as ouvidorias não podem ser organizadas nem controladas pelas instituições submetidas à sua fiscalização, sob pena de se corromperem em seu propósito público inerente. Ouvidores escolhidos ou eleitos pela própria instituição raramente conseguirão desvencilhar-se dos imperativos particularistas que contaminam o idiossincrático funcionamento da entidade a que pertencem, sendo que a própria nomeação desses ouvidores já levantaria suspeitas de uma deturpação privada do interesse público, fato que de plano compromete qualquer perspectiva de ruptura com a postura imediatista e particularista tradicionalmente disseminada pelos administradores. Ausentes os requisitos da autonomia plena e do controle externo, o ouvidor estará sujeito a toda sorte de interferência corrosiva e de limitação arbitrária em sua função, tendendo a reproduzir, mesmo que por pressão e mimetização, a lógica particularista que muito provavelmente assola a instituição supervisionada.[18]

Destacam-se também condições atinentes à boa atuação de um ouvidor:

a) Na proporção em que a ouvidoria recebe o encargo de mediadora da comunicação entre Estado e sociedade civil, por conseguinte o ouvidor está incumbido de dar curso a essa *ação mediadora*. Seu papel não é de conciliador: longe de compor interesses a qualquer custo, cabe-lhe considerar seriamente a lesão provocada a uma das partes, mesmo que seja preciso, em dado caso concreto,

[17] (CARDOSO, 2010, p. 15).
[18] (CARDOSO, LIMA NETO, ALCANTARA, 2013, p. 54).

comportar-se de maneira insubordinada à "má administração", pois justamente para combatê-la é que a ouvidoria foi criada;[19]

b) É preciso que o ouvidor conceba sua função como uma militância em prol da democracia, trabalhando pela ampliação dos canais institucionais de participação social em conselhos consultivos, conselhos de gestão e órgãos que inclusive procedem à escolha do ouvidor e dos demais membros da ouvidoria;[20]

c) Exige-se do ouvidor suficiente conhecimento jurídico, com destaque para o domínio de uma visão global sobre o ordenamento jurídico, a fim de que possa, diante de um caso concreto, interpretar um problema e resolvê-lo tomando como referência a Constituição, as leis e demais códigos normativos existentes e aplicáveis;[21]

d) Exige-se igualmente uma especial habilidade social, uma capacidade empática para a negociação e para a mediação. Do contrário, o ouvidor tratará de um conflito gerando outro como consequência. De maneira que o perfil pessoal e as habilidades particulares do ouvidor são determinantes no processo de construção de êxito de uma ouvidoria. Sem a crença nos valores de solução pacífica de problemas e sem a habilidade de reconstrução harmônica e coerente de conflitos, a ouvidoria servirá somente para legitimar as contradições das instituições, quando muito mascarando e abafando as reclamações dos cidadãos;[22]

e) Entre as competências específicas apreciadas nos profissionais que integram as ouvidorias, está a de "saber ouvir na perspectiva do outro" (que difere sensivelmente do "colocar-se no lugar do outro"). É preciso reconhecer os motivos do outro, ainda que deles se discorde ou que neles não se reconheça amparo legal ou regulamentar. Na interação do ouvidor com o ator externo, é imprescindível que apareçam esses motivos e argumentos, respondidos e devidamente contextualizados.[23]

Por todos os motivos expostos, é indispensável que a ouvidoria, na condição de "hospital de vínculos", invista seriamente na competência

[19] (LYRA, 2011, p. 180).
[20] (*Ibid*., p. 184).
[21] (CARDOSO, p. 16).
[22] (*Ibid*., p. 27).
[23] (IASBECK, 2010, p. 22).

de seus profissionais. Somente assim, tornar-se-á um espaço notadamente capaz de manter vínculos duradouros e intactos, através da comunicação, com o cidadão administrado – sujeito que, afinal, é a razão de existir de toda instituição pública.[24]

4 OUVIDORIAS PÚBLICAS E A DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

Ao valorizar o compromisso com a ética e com a legalidade, agindo orientada à reconstrução da confiança e do respeito mútuo, a ouvidoria auxilia na renovação do vínculo da instituição com a sociedade civil, por meio do engajamento no exercício da cidadania e do controle social da *res publica*. Desse modo, torna-se arena essencial para o exercício da democracia participativa, possibilitando que Estado e sociedade civil venham a coordenar suas ações em torno de propósitos comuns e exercer controles recíprocos.[25]

O controle social é uma exigência da demanda constitucional por inclusão social. Ele se expressa por meio da participação ativa da sociedade na gestão da coisa pública. Compete então, ao Estado, criar mecanismos diretos para que o cidadão exerça controle, mediante a averiguação da compatibilidade das ações da Administração Pública com os anseios sociais derivados da construção do bem comum.[26]

Da perspectiva da democracia participativa, uma das principais vocações das ouvidorias públicas é colaborar para a edificação de um espaço permanente de uso da razão pública, em meio de um oásis de diuturno uso privatista dos recursos públicos. As ouvidorias são instrumentos de correção democrática, na medida em que proporcionam aos cidadãos e aos gestores públicos a oportunidade de reverem e questionarem o funcionamento das próprias instituições, sempre tendo em vista compatibilizá-lo com os mais elevados valores democráticos.[27]

---

[24] (*Ibid*., p. 24).
[25] (CARDOSO, 2010, p. 9).
[26] (*Ibid*., p. 13).
[27] (CARDOSO, LIMA NETO, ALCANTARA, p. 53).

5 O CASO PECULIAR DA OUVIDORIA DO SISTEMA OAB: BREVES CONSIDERAÇÕES

Todo o raciocínio acima exposto a respeito das ouvidorias públicas pode ser aplicado à Ouvidoria do Sistema OAB. Criada pela Resolução n. 123/2007, que na oportunidade instituiu a função de Ouvidor-Geral, consiste em verdadeira ferramenta de interlocução entre a advocacia, o sistema OAB e a sociedade em geral, sensível para captar manifestações não só dos diversos setores de toda a advocacia nacional, como também dos cidadãos em geral. Isso porque a OAB possui função pública institucional de colaboração com as pautas da cidadania e do Estado democrático de direito, em conformidade com sua função de órgão essencial à administração da justiça (art. 133 da Constituição c/c art. 44, I da Lei n. 8.906/1994).

Com efeito, é função institucional da Ordem dos Advogados do Brasil, *ipsis litteris*: "defender a Constituição, a ordem jurídica do Estado democrático de direito, os direitos humanos, a justiça social, e pugnar pela boa aplicação das leis, pela rápida administração da justiça e pelo aperfeiçoamento da cultura e das instituições jurídicas" (art. 44, I, do EAOAB). A Ouvidoria do Sistema OAB deve, portanto, estar sensível a manifestações dos cidadãos que englobem quaisquer desses assuntos, sob pena de abdicar de sua função pública estatutária. A Ouvidoria do Sistema OAB precisa estar disponível não só aos advogados, dirigentes de Ordem, estagiários e estudantes de Direito, como também a qualquer membro da sociedade, para tratar de assuntos concernentes ao funcionamento da própria entidade, que interessam diretamente à advocacia ou que versam sobre qualquer tema essencial ao Estado democrático de direito, no qual a OAB deve, por destinação constitucional e estatutária, intervir quando necessário para resguardar o interesse público.

Por essa razão, a Ouvidoria da OAB é dotada de plena independência e autonomia. Mesmo não sendo um órgão pertencente à Administração Pública, a OAB desempenha indubitável função pública. Na mesma perspectiva deve-se compreender sua Ouvidoria. Esta é uma autêntica expressão, portanto, da democracia participativa, traduzindo-se em um instrumento de comunicação por meio do qual a sociedade

introduz suas demandas, na linguagem dos direitos, e aguarda uma resposta qualificada, compatível com os princípios republicanos que regem a atividade pública.

REFERÊNCIAS

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito (2010). "Ouvidoria pública como instrumento de mudança". *Texto para Discussão*. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). No. 1480. Disponível em: http://www.ipea.gov.br Ouvidoria: http://www.ipea.gov.br/ouvidoria. Acesso em: 23 de ago. de 2018.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito; LIMA NETO, Fernando Cardoso; ALCANTARA, Elton Luiz da Costa (2013). "Ouvidoria pública e governança democrática". In: *Boletim de Análise Político-Institucinal/Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada* – n.1 (2011). Brasília: IPEA, 2011-2013.

Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/5928. Acesso em: 23 de ago. de 2018.

IASBECK, Luiz Carlos Assis (2010). "Ouvidoria é comunicação". In: *Revista Organicom*, ano 7, número 12, 1º semestre de 2010.

LYRA, Rubens Pinto (2011). "A ouvidoria pública e a questão da autonomia". *Prima Facie*, 2009, jul-dez. Edição publicada em março de 2011. Disponível em: http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/primafacie/index. Acesso em: 23 de ago. de 2018.

O PROTAGONISMO DA OUVIDORIA NAS ATRIBUIÇÕES INSTITUCIONAIS DO SISTEMA OAB[*]

Antonio Oneildo Ferreira[**]

A Ordem dos Advogados do Brasil é instituição que porta caráter duplo. No que é amparada pelo guarda-chuva da dimensão constitucional de ser indispensável à administração da justiça (art. 133 da Constituição Federal), alberga duas finalidades, uma político-institucional e uma corporativa. Tal bifurcação é explicitada no art. 44 da Lei 8.906, de 1994 – Estatuto da Advocacia e da OAB: o inciso I diz respeito às atribuições político-institucionais mais amplas da Ordem; enquanto o inciso II contempla suas atribuições corporativas: cartorárias, burocráticas, administrativas – o "varejo da advocacia", sem querer adjetivar de forma reducionista, sem insinuar que a relevância dessa dimensão deva ser diminuída.

Tendo isso em mente, fiquei a pensar alguns aspectos, que eu deveria realçar neste encontro, que pudessem contribuir com uma construção coletiva em torno da Ouvidoria. Que pudessem convergir para o fortalecimento e o aperfeiçoamento dessa janela institucional relevantíssima para o sistema OAB e para a sociedade brasileira. Como dirigentes de Ordem, sabemos da importância da interação entre entidade e sociedade. Não podemos conceber uma instituição que tem como objetivo o diálogo, a interação, o *feedback*; a correção e o entendimento de falhas, de gargalos, de dificuldades e impropriedades na funcionalidade no sistema; como se o aspecto interativo proporcionado pela Ouvidoria fosse apenas um apêndice, ou até mesmo um estorvo para a instituição. Trata-se, em verdade, de uma janela institucional de aperfeiçoamento de nossa entidade. Porquanto toda reclamação é oportunidade para correção, é oportunidade para o aperfeiçoamento.

---

[*] Este ensaio é uma versão, com as devidas adaptações textuais, de uma palestra proferida no IV Encontro Nacional de Ouvidores da OAB, que teve lugar durante a XXIII Conferência Nacional da Advocacia Brasileira, em novembro de 2017.

[**] Advogado. Diretor-Tesoureiro do Conselho Federal da OAB (2013 a 2019). Especialista em Direito Constitucional. Autor do livro "A Natureza Contramajoritária da Advocacia" e de artigos publicados no meio jurídico.

Eu percebo que a Ouvidoria atualmente é muito direcionada para o aspecto administrativo e corporativo da instituição no seu expediente corriqueiro, na sua funcionalidade cotidiana. A ideia que trago, hoje, para compartilhar com as senhoras e os senhores, é a defesa de um protagonismo mais explícito da Ouvidoria, no âmbito do sistema OAB, no que diz respeito com o inciso I do art. 44 do Estatuto, o qual define a pauta das atribuições e finalidades institucionais da Ordem. São atribuições de uma expressão e de uma grandeza compatível com a dimensão constitucional da indispensabilidade da advocacia e de nossa entidade para o funcionamento e para a administração da justiça.

O inciso I do art. 44 dispõe que a Ordem dos Advogados do Brasil, serviço público, dotada de personalidade jurídica e forma federativa, tem por finalidade: a defesa da Constituição (vejam que expressão rica!), a ordem jurídica do Estado democrático de direito (não só do Estado de direito, portanto, mas do Estado de direito enriquecido pelo acréscimo da essência democrática), os direitos humanos, a justiça social, e pugnar pela boa aplicação das leis, pela rápida administração da justiça e pelo aperfeiçoamento da cultura e das instituições jurídicas.

Hoje, estamos aqui a refletir: fazemos parte de uma instituição que tem uma expressão única na República – podemos dizer com muito orgulho, sem absolutamente nenhuma presunção. Pelas atividades que ela desempenha, bem como pelo realce normativo, constitucional e estatutário conferido às suas atribuições, podemos afirmar que não há paralelo no desenho institucional do ordenamento jurídico pátrio. Não identificamos em nenhuma outra instituição tal dimensão institucional tão robusta e ao mesmo tempo tão independente, desatrelada do Estado, porém tão comprometida com o interesse público e com a sociedade civil.

E o papel da Ouvidoria, na perspectiva da vocação pública da OAB, é o de avançar para contribuir com as atribuições político-institucionais da Ordem. Geralmente as interações entre a Ouvidoria e o público externo se materializam através da atuação daquela em casos concretos: os cidadãos fazem uma reclamação, fazem um pedido, apresentam uma dúvida – muitas vezes questões direcionadas ao Exame de Ordem, que não dizem diretamente com a instituição, casos em que a instituição Ouvidoria age e cumpre o papel que dela se espera: recebe a informação e a encaminha a quem de direito para resolver a questão.

Mas o protagonismo por mim defendido é no sentido de que a Ouvidoria deve projetar-se numa atuação propositiva, adentrando o âmbito das atribuições político-institucionais da OAB. É sintomático quando percebemos que quase não temos publicações sobre esse assunto (tivemos recentemente uma publicação sobre ouvidorias judiciais). É um desafio para o sistema de Ouvidorias a construção da teoria e das referências metodológicas acerca da vinculação entre as atribuições político-institucionais e corporativas das ouvidorias. A atuação das ouvidorias deve ser contramajoritária, pautada pela defesa dos direitos humanos, tal qual a natureza jurídica do perfil da advocacia. Devemos envidar esforços para uma construção normativa e teórica voltada a expandir e aperfeiçoar a missão contramajoritária da Ouvidoria do sistema OAB. Nenhuma outra janela institucional da OAB tem esse perfil que identificamos na Ouvidoria, que possibilite um diálogo tão direto com a sociedade civil, sendo tão sensível às suas demandas e tão capaz de estar em contato com as exigências da cidadania. Por isso o protagonismo da Ouvidoria é tão urgente!

A OAB foi contemplada com a nobre função de contribuir para o aperfeiçoamento da cultura e das instituições jurídicas. E quem contribui com o aperfeiçoamento jurídico e cultural de nossa instituição? Atribuo esse papel à Ouvidoria. A Ouvidoria desempenha um papel de instigação, de reflexão, de construção. Desponta como um órgão permanente, que permite um fluxo de interação entre instituição e sociedade. Sua atuação deve ser primordial em questões de direitos humanos e relativas à defesa da ordem constitucional. E jamais podemos conceber uma resposta positiva da Ouvidoria como um favor que se faz ao cidadão; pelo contrário, é da natureza das obrigações da OAB intervir nas questões de defesa da Constituição. Por exemplo, pensemos nos casos de extremada violência policial, de atuação do Estado com arbítrio face à população. Imaginemos que a OAB seja procurada por um membro da sociedade civil para propor ADPF (arguição de descumprimento de preceito fundamental) contra a constitucionalidade do crime de desacato. Devemos respondê-lo (é um dever, não uma faculdade ou um favor discricionário), e deve ser incumbência da Ouvidoria captar essa demanda. É preciso mudarmos a cultura segundo a qual a OAB possui a discricionariedade para intervir ou não em

matérias de direitos humanos. Posso dizer que essa cultura e esse sentimento infelizmente existem. Fui presidente da Seccional de Roraima. Os casos em que cidadãos procuram nossa instituição para relatar violência, abuso e ofensa aos direitos humanos são realmente frequentes. Temos de dar-lhes respostas adequadas. É do DNA de nossa entidade a defesa dos direitos humanos na sociedade, pela sociedade e para a sociedade!

O desafio que colocamos se contextualiza neste momento de reflexão, definição, projeção, enriquecimento e aperfeiçoamento da instituição Ouvidoria. A Conferência Nacional da Advocacia Brasileira tem o desígnio de balizar a atuação da advocacia para os próximos anos. O que é deliberado aqui é levado para reflexão, estudo, deliberação e cumprimento no âmbito do Conselho Federal, de suas comissões, das Seccionais, e também da Ouvidoria. Minha fala, mais uma vez repito, salienta o necessário protagonismo da Ouvidoria nas atribuições e finalidades institucionais que marcam a OAB.

Essa meta não é alcançada necessariamente por meio da atuação nas reclamações do varejo. É comum que fiquemos em uma zona de conforto: respondemos a muitas pessoas, e com muito zelo e eficiência. Mas permanece a indagação: a Ouvidoria se limita a isto, ouvir e responder? Vem dos gregos a recomendação de que devemos ouvir mais e falar menos. Minha impressão é que nós, interessados no êxito da Ouvidoria, permanecemos na zona de conforto de ouvir e responder. Todavia, nosso ouvido institucional precisa estar sempre atento às atribuições político-institucionais mais amplas que dizem respeito à cidadania. Ou não é do interesse da Ouvidoria tratar das atribuições político-institucionais da Ordem? Por acaso são dois mundos estanques e isolados? Não é do interesse da Ouvidoria captar ecos da sociedade e transformá-los em questões teóricas que vão subsidiar a ação de comissões no âmbito da OAB?

Além disso, nossa entidade, ao desempenhar sua atribuição institucional, deve sempre manter-se inerte, na espera de ser provocada, ou devemos iniciar trabalhos mais firmes, perenes e rigorosos no sentido de consertar e aperfeiçoar a cultura e as instituições jurídicas? Farei um recorte de caso concreto para ilustrar a riqueza da dimensão da necessária atuação da Ouvidoria. Sabemos que houve terríveis tragédias carcerárias

no Amazonas e em Roraima. São casos em que a Comissão de Direitos Humanos da OAB usualmente atua. Mas há casos menos expressivos em termos midiáticos, que envolvem violência policial, que sequer chegam aos ouvidos da Comissão de Direitos Humanos. Não haveria uma forma de a Ouvidoria captá-los, e com base em estatísticas (temos acesso, por exemplo, ao PNAD – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios –, plataforma do IGBE muito rica e permanentemente atualizada) e estruturas tecnológicas, remetê-los à Comissão? Assim teríamos capacidade de subsidiar as comissões, e a Ouvidoria comportar-se-ia como uma indutora de ações do sistema OAB, remetendo dados, relatórios, fatos, fazendo enquetes e lançando indagações, encaminhando questões inclusive à Diretoria do Conselho Federal. À Ouvidoria caberia perceber qual o local mais apropriado para estabelecer a interação e o diálogo no aspecto institucional.

Proponho mais um exemplo. Fala-se muito em reformas das instituições da República – e com base em aspectos absolutamente conjunturais, inspiradas em circunstâncias concretas, impróprias para pensar verdadeiras reformulações estruturais. Há uma infinidade de projetos que visam à reestruturação do Supremo Tribunal Federal, por força de atuações do órgão que agradam ou desagradam a determinados setores da população neste momento de exasperação dos ânimos políticos. Teríamos de interagir com essas questões através da Ouvidoria da OAB. Questões que afetam o Judiciário como um todo, como o ativismo judicial reprovável, que incluem o flerte com a opinião pública em detrimento da imparcialidade, são expressões que dizem com a atribuição institucional da Ordem e demandam sua contundente manifestação.

Quero concluir com uma contribuição: quero compartilhar uma reflexão que julgo demasiado interessante. No marco da polarização política que vivenciamos, a população muitas vezes é tentada a prejulgar os investigados e acusados, e deixa-se conduzir por esse ativismo judicial parcial. Há uma certa sanha de linchamento contra as classes políticas e empresariais. É como se houvesse a construção de inimigos públicos que têm de ser abatidos e vencidos. Esse cenário me fez pensar na teoria da justiça de John Rawls, que eu gostaria de comentar em poucas palavras.

John Rawls, um filósofo político americano, introduz uma proposta de contrato social, no livro "Uma Teoria da Justiça", de 1971, que pode ser muito interessante para pensarmos o papel institucional das ouvidorias, principalmente quando debatemos questões polêmicas, que provocam paixões intensas e acirram os ânimos. Isso porque a teoria de Rawls nos lembra que "para ser justo é preciso ser imparcial". Rawls propõe a construção de um contrato social através de um consenso hipotético, numa situação de equidade originária. Imaginemos que somos todos tomados por uma "nuvem de ignorância" momentânea, de modo que desconhecemos nossas concretas condições diante da realidade, e nossos problemas fáticos decorrentes dessas condições reais e concretas.

Neste momento é que vamos deliberar os termos da construção de um contrato social. Não sabemos qual nossa posição social ou econômica, qual nosso gênero, qual nossa filiação étnica ou racial. O contrato será construído com base nesse princípio de equidade originária. Ele propõe que enfrentemos o debate sobre princípios não com base em nossos interesses concretos, em nossa posição social, mas sim com base em máximas que possam ser boas para todos em qualquer situação – eis a imparcialidade. Estamos discutindo não interesses particulares, mas um sistema que seja justo para todas e todos. Eis o que os ouvidores devem ter em mente: a imparcialidade ao tratar das questões que lhes são desafiadas.

Na perspectiva do aperfeiçoamento da cultura e das instituições jurídicas, qual o papel e as atribuições da Ouvidoria do sistema OAB? Ou ela não tem nada a ver com isso? Por acaso esses problemas da República, vinculados na essência às atribuições institucionais da Ordem, não se comunicariam logo com a Ouvidoria? Esses são pontos em direção aos quais lamentavelmente pouco avançamos. O projeto da Ouvidoria contempla toda essa extensão desde seu início. Quando instalada a Ouvidoria no Conselho Federal, na gestão do então presidente Cezar Britto (2007 a 2010), eu era presidente da Seccional de Roraima. Trata-se, pois, de uma criança que ainda não tem seus doze anos de instalação, de criação, de funcionamento. E nós ainda estamos definindo o seu protagonismo, sua dimensão institucional, voltada não só para o varejo dos problemas da advocacia – este, que nós hoje atendemos com

muita eficiência. Porém, já é o momento dessa criança – que vai avançando para a adolescência – começar a ser mais imaginativa, a pensar suas atribuições com responsabilidade, assumindo de vez o encargo político-institucional de que é dotada a Ordem dos Advogados do Brasil.

Trata-se de um papel belíssimo, um papel riquíssimo, de uma expressão constitucional diferenciada, que realça da forma mais expressiva a missão que nossa instituição há décadas já presta à sociedade brasileira. Portanto, estamos aqui envolvidos no propósito de contribuir para que nossa entidade desempenhe seu papel institucional que, longe de ser puro diletantismo ou discricionariedade, traduz-se em previsão constitucional e em comando normativo estatutário, como se depreende do art. 44, inciso I, da Lei n. 8.906.

São estes os fragmentos de diálogo que ora trago para contribuir com este painel, esperando unir esforços ao olhar promissor, à crença e ao vislumbre da instituição Ouvidoria como uma das melhores janelas institucionais de nossa entidade, no que ela pode contribuir para o aperfeiçoamento do trabalho da Ordem rumo a resultados cada vez mais eficientes para a sociedade brasileira.

OUVIDORIA DA OAB: canal de comunicação entre a sociedade, a Advocacia e as instituições[*]

Elton José Assis[**]

O processo de afirmação das ouvidorias como órgãos indispensáveis no cenário institucional da democracia brasileira percorreu um longo período até tomar as feições hoje conhecidas. Contudo, teve seu início já na época colonial com a figura do Ouvidor-Geral, no qual exercia o seu papel na qualidade de funcionário da coroa portuguesa assessorando-a nas questões quotidianas da colônia.

Dentre inúmeras funções, o Ouvidor-Geral encarregava-se de solucionar litígios oriundos das ouvidorias setoriais, estas que, por sua vez, gerenciavam as Comarcas.

Ainda durante o período colonial brasileiro, compreendido entre 1500 a 1822, nasce em 1809, na Suécia a figura do *ombudsman*, sua função precípua dentro do sistema parlamentarista sueco consistia em ouvir os reclamos da população e encaminhá-los aos órgãos estatais competentes. Era e até hoje é, no sistema político deste país, um verdadeiro representante do cidadão face ao Estado.

A diferença nevrálgica do *ombudsman* sueco e do Ouvidor-Geral brasileiro expõe claramente as discrepâncias de desenvolvimento entre os dois modelos, eis que os então Ouvidores-Gerais em terras brasileiras ouviam a voz da coroa, ao passo que, a figura do *ombudsman* - naquele país de cultura nórdica - ouvia e buscava atender a voz do povo.

---

[*] Este ensaio é uma versão, com as devidas adaptações textuais, do artigo publicado a coletânea "Ouvidorias de Justiça e Lei de Acesso à Informação" publicado pelo Conselho Nacional de Justiça.

[**] Ouvidor-Geral do Conselho Federal da OAB – triênio 2015/2018. Graduado em Direito pela Universidade Federal de Rondônia (1992). Especialista em Direito do Trabalho Universidade Candido Mendes. Advogado Sócio de Fonseca e Assis Advogados Associados. Conselheiro Federal Titular da Ordem dos Advogados do Brasil - triênio 2013/2015. Reeleito Conselheiro Federal Titular da Ordem dos Advogados do Brasil – triênio 2015/2018. Experiência na área de Direito do Trabalho, Administrativo e Tributário, com ênfase em Direito Privado. Eleito Presidente da OAB/Rondônia para o triênio 2019/2021.

Com o gradual enfraquecimento da ditadura no Brasil, por volta da primeira metade da década de oitenta, começou a tomar corpo inúmeros debates objetivando a criação de espaços de comunicação entre a população e os demais órgãos da Administração Pública. Após a promulgação da Constituição Federal de 1988, a criação de ouvidorias pelos órgãos estatais e demais pessoas jurídicas de direto público passou a ser uma constante.

Desta vez, o modelo de ouvidorias que passara a ser implantado no Brasil espelhava-se nitidamente no modelo sueco do *ombudsman*. Direcionavam-se ao povo, eram criadas pelo povo, e, existiam pelo povo. Houve sem dúvidas, uma viragem no que tange à abordagem das ouvidorias, orientando-se como canal aberto à democracia, e não mais, como canal aberto à administração e pela administração.

De certo que, as semelhanças existem. Contudo, o *ombudsman* "à brasileira" teve que adaptar-se à realidade local. Tal fato se deve em virtude de que, a figura do *ombudsman* sueco – eleito pelo parlamento e com estrutura desvinculada da Administração Pública – apesar de fazer sentido dentro do contexto do parlamentarismo daquele país, não se adequava ao modelo presidencialista e de distribuição constitucional dos poderes instituído pela novel Carta Magna brasileira.

Na prática, naturalmente os órgãos de ouvidoria – os *ombudsman* brasileiros – passaram a ocupar espaço dentro de cada instituição, não carregando assim, a característica do *ombudsman* clássico, pronto e competente para ouvir qualquer reclamo da cidadania, seja de qual órgão ou poder a que disser respeito. Restou a inspiração, impôs-se a necessária adaptação.

A tendência de abertura de canais de comunicação com os indivíduos passou, também, a tomar os espaços da esfera privada. Impulsionados pela edição do Código de Defesa do Consumidor em 1990, por sua vez oriundo da imposição do artigo 5° inciso XXXII da Constituição Federal de 1988, a figura da "ouvidoria privada", se cristalizou nos call centers e após nos SAC's – Serviço de Atendimento ao Consumidor. Dessa forma, o mero consumidor, dentro do sistema capitalista liberal, assumiu o papel de cidadão no seu exercício de consumidor, dentro da novel ordem constitucional, pautada em um modelo de Estado Social Democrático de Direito.

Nesse contexto, com vistas a fomentar e difundir a prática de ouvidoria pelo território nacional, em 1995 foi fundada a Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman* – ABO, apresentando em seus quadros profissionais oriundos tanto do setor privado quanto da Administração Pública.

A ABO desenvolveu papel importante no tocante à difusão das atividades de ouvidoria no Brasil, mas sua principal herança fora a disseminação do conceito irrestrito de cidadania, seja na qualidade de usuário de serviços públicos ou na condição de consumidor. Em todos os casos, sua mensagem foi clara: a figura central deve ser sempre a do cidadão.

O processo de implementação de ouvidorias no cenário institucional brasileiro, seguindo a sua constante ascensão pós Constituição Federal de 1988, perpassou pela via legislativa, com a edição de leis orientadas a sua criação. Entretanto, até hoje, ainda há muito a ser desenvolvido dentro do sistema pátrio de ouvidorias. Porém, é certo que o atual estado demonstra a superação da primeira e importantíssima fase: a de instalação deste espaço para o exercício da cidadania.

Os órgãos de ouvidoria são peças incontornáveis do cenário político-institucional brasileiro, têm presença certa na Administração Pública tanto Direta quanto Indireta. Do mesmo modo, a presença de canais de comunicação entre consumidor e prestador de serviços são peças inquestionáveis nas empresas de maior porte, atualmente não se pergunta se estas dispõem de serviço de SAC ou call center, pergunta-se como localizá-los. O canal de diálogo entre o cidadão e as instituições é hoje, indubitavelmente, espaço de presença obrigatória na dinâmica da promoção da cidadania. A Constituição Federal de 1988 instituiu o Estado Democrático, consubstanciando-se em Estado de Direito e de Justiça Social, alicerçado na realização da cidadania e da dignidade da pessoa humana, com propósito na construção de uma sociedade livre, justa e solidária.

Essas diretrizes constitucionais permitem aos cidadãos o exercício do direito humano fundamental de participação para que, de forma permanente, possa fiscalizar e exigir dos Poderes Públicos o

cumprimento dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil.

A Ordem dos Advogados do Brasil, apesar de não pertencer à Administração Pública, possui personalidade jurídica *sui generis* e assento na Constituição Federal, sendo, indubitavelmente, instituição incontornável na estrutura brasileira de defesa da cidadania, não podendo esquivar-se da democrática tendência de abertura deste canal de comunicação entre o indivíduo e as instituições.

Nos termos da Lei 8.906/1994, cabe a Ordem dos Advogados do Brasil "pugnar pela boa aplicação das leis, pela rápida administração da Justiça e pelo aperfeiçoamento da cultura e das instituições jurídicas" (art. 44, incisos I e II da Lei n. 8.906/94), relevando-se essencial a implantação de ouvidorias aproximando o advogado e o cidadão de suas atividades institucionais, de modo a aperfeiçoar assim a boa aplicação dos direitos fundamentais.

A criação da Ouvidoria da Entidade, por sua vez, 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 exerce suas funções com absoluta transparência, ao respeitar os princípios acima elencados, valorizando a imparcialidade na análise das demandas recebidas, respeitando as diversidades culturais e regionais do nosso País.

A criação da Ouvidoria Nacional da Ordem dos Advogados do Brasil, portanto, fortaleceu as estruturas do Sistema OAB, favorecendo tanto a advocacia quanto a sociedade brasileira.

O acolhimento de manifestações dos diversos seguimentos da sociedade geral representa a própria democracia ao dar voz a sociedade nos temas que reclamam atuação institucional da OAB.

Criada em 2007 (em 06 de novembro de, 2007), pelo Provimento n. 123/2007, a Ouvidoria 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 órgão 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".

Dentre suas características, tem-se que as Ouvidorias, espalhadas nas 27 (vinte e sete) Seccionais no Brasil, é um instrumento de comunicação da população, com a advocacia e Instituição de Classe.

A Ordem dos Advogados do Brasil, ao longo de sua história, sempre defendeu a liberdade de expressão e, nessa perspectiva de magnitude, a Diretoria da OAB sempre prestigiou a Ouvidoria-Geral do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil, dado a ela autonomia e independência no exercício de suas funções.

Os órgãos de Ouvidoria são peças incontornáveis do cenário político-institucional brasileiro, de modo que um canal de diálogo entre o cidadão e as instituições é hoje, indubitavelmente, espaço de presença obrigatória na dinâmica da promoção da cidadania.

E a Ordem dos Advogados do Brasil, na condição de instituição *sui generis*[1], representante de Sociedade civil, firma-se como Entidade indispensável para o fomento da cidadania e fortalecimento do Estado Democrático de Direito, e - com a atitude vanguardista da Seccional do Rio Grande do Sul -, criou, em julho de 2003, a primeira ouvidoria propriamente dita dentro de sua estrutura.

Com efeito, o processo de implementação de ouvidorias no cenário institucional brasileiro, seguindo a sua constante ascensão pós Constituição Federal de 1988, perpassou pela via legislativa, com a edição de leis orientadas a sua criação. Entretanto, até hoje, ainda há muito a ser desenvolvido dentro do sistema pátrio de ouvidorias. Porém, é certo que o atual estado demonstra a superação da primeira e

[1] Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 3026-4/DF

importantíssima fase: a de instalação deste espaço para o exercício da cidadania.

De tempos em tempos erige a necessidade de dar real valor prático aos direitos fundamentais insculpidos na Constituição Federal. A sociedade e seus avanços tanto sociais como tecnológicos impõem, constantemente, novas realidades, e por sua vez, a necessidade de uma releitura das práticas adotadas para dar cumprimento a tais direitos. Assim, uma verdadeira simbiose entre realidade social e direitos fundamentais deixa evidente a ideia de constituição em movimento, ou, precisamente: de mutação constitucional.

Na obra "A Essência da Constituição", Lassale ao analisar o real valor de uma constituição frente à sociedade, estima que "de nada servirá o que se escrever numa folha de papel, se não se justifica pelos fatos reais e efetivos do poder" (p. 37), ou seja, Lassale sobre o ponto de vista do exercício de poder expõe que o que está escrito na constituição deve corresponder à realidade fática no que toca à sua potencialidade de imposição, sob pena desta carta magna representar uma mera folha de papel.

As ouvidorias, por sua vez, simbolizam de forma clara o canal viabilizador do direito de petição e de liberdade de expressão na esfera institucional, os quais, também, estão em constante movimento – assumindo novas formas em razão das mudanças sociais. Em uma era de promoção de direitos fundamentais, desponta-se profundamente lógica a constatação de que não mais se perfaz coerente a existência de uma ouvidoria alheia à atual revolução tecnológica.

Nesse contexto, na qualidade de instituição *sui generis* de salvaguarda da Constituição Federal, a Ordem dos Advogados do Brasil, em respeito aos postulados da liberdade de expressão, direito de petição e pleno exercício da cidadania, cumpre o seu dever, não medindo esforços em aplicar o melhor modelo de ouvidoria que se pode oferecer, assumindo posição de vanguarda na promoção horizontal deste núcleo imutável de direitos.

Inegavelmente, a Ordem dos Advogados do Brasil caminha a passos largos, promovendo a cidadania, ao proporcionar um modelo de ouvidoria mais compatível com os atuais significados constitucionais dos conceitos de direito de petição e eficiência. Em suma, o exercício da

cidadania dialoga com a Constituição e a Ordem, inserida em um contexto de interpretação constitucional participativa, promove sua visão de envolvimento social na esfera institucional.

Neste sentido, a Ouvidoria do Conselho Federal da Ordem tem se revelado como um eficaz canal de comunicação com a advocacia e a sociedade. Ganhou notória relevância dentro Sistema OAB, pois, a cada ano a quantidade de manifestações tem crescido de maneira significativa, tendo atingido durante a atual gestão mais de 42 mil manifestações.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**.

BRASIL. **Lei nº 8.906/94, de 04 de Julho de 1994**. Dispõe sobre o Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB).

HÄBERLE, Peter. **Hermenêutica Constitucional, A sociedade aberta dos intérpretes da Constituição: Contribuição para a Interpretação Pluralista e 'Procedimental' da Constituição**. Trad.: Gilmar Ferreira MENDES. Ed. Sergio Antonio Fabris, Porto Alegre: 1997.

LASSALLE, Ferdinand. **A essência da Constituição**. Rio de Janeiro: Liber juris, 1995.

VISMONA, Edson Luiz. **A evolução das Ouvidorias no Brasil.** Construindo a Ouvidoria no Brasil : avanços e perspectivas/organizadores: José Roberto Rus Perez, Adriana Eugênia Alvim Barreiro e Eric Passone.. Campinas,SP: UNICAMP/Ouvidoria, 2011, p. 29-42.

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

Alexandre Dantas*

SUMÁRIO: 1 Introdução. 2 Diálogo: solução para o entendimento e a Ouvidoria como um canal direto com a sociedade. 3 Ouvidor: papel fomentador das soluções e do desenvolvimento institucional. 4 Ouvidor: papel fomentador das soluções e do desenvolvimento institucional. 5 Considerações finais.

1 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.

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.

* Advogado, Ouvidor-Adjunto da OAB e Conselheiro Federal da OAB.

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, Elton José Assis, 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.

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.

2 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 altivo 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.

3 OUVIDOR: papel fomentador das soluções e do desenvolvimento institucional

O *Ombudsman*[1] ou, no Brasil, Ouvidor, tem por acepção da palavra o significado de representante do cidadão, com atuação tanto na iniciativa privada, como pública.

[1] Termo sueco que significa representante do cidadão.

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.

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.

4 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.

BREVES CONSIDERAÇÕES ACERCA DO NOVO PROCESSO DISCIPLINAR DA OAB E A POSSIBILIDADE DA APLICAÇÃO DO INSTITUTO DA TRANSAÇÃO

Paulo Alexandre Silva[*]
Handerson Roberto de Souza Almeida[*]
Roberta Borges Campos[*]

Depois de mais de 170 anos da instituição dos cursos jurídicos no Brasil, ocorrida em 1823, e de mais de 150 anos desde a fundação do Instituto da Ordem dos Advogados Brasileiros, 1843, foi possível regulamentar a profissão com todos os direitos e deveres que tornam o advogado figura indispensável à administração da Justiça, como está expresso no artigo 133 da Constituição Federal e no artigo 2º da Lei nº 8.906, de 4 de julho de 1994, que estabeleceu o Estatuto da Advocacia e da OAB.

Vale registrar, por oportuno, que, antes da vigência do Estatuto da Advocacia e da OAB, este Órgão esteve sujeito a desmandos que buscavam apequenar a profissão, retirando a autonomia de seus combativos representantes. Como hoje é o caso típico dos países essencialmente de esquerda da América Latina, a exemplo o caso da

[*] Graduado em Sistemas de Informações pela União Educacional de Brasília (2005), curso de extensão em Administração Pública com pós-graduação em nível de Especialização em Inteligência de Negócios em Tecnologia da Informação e Comunicação pelo Centro Universitário UNIEURO (2006) e curso de extensão em Gerência de Projetos (2007). Advogado Especialista em Direito e Processo Penal pela Universidade Candido Mendes, Advogado Sócio do Estúdio Jurídico Odon e Silva Consultoria e Advocacia O.R.V., Ouvidor-Geral da Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional do Distrito Federal, Membro da Comissão de Admissibilidade de Representação e Conciliação Técnica da OAB/DF.

[*] Graduado em Direito pelo Centro Universitário Projeção (2013). Advogado Criminalista. Pós-graduando em Direito Público pela Faculdade Unyleya (2017). Membro do Conselho Jovem Advogado da OAB/DF. Ouvidor-Geral Adjunto da Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional do Distrito Federal – OAB/DF.

[*] Graduada em Direito pelo Centro universitário do Distrito Federal – UDF (2014). Advogada em especialização em Direito Previdenciário pelo Instituto Nacional de Formação Continuada – INFOC. Advogada do Estúdio Jurídico Odon e Silva Consultoria e Advocacia O.R.V.

Bolívia, onde os advogados e os Estúdios Jurídicos estão diretamente ligados ao Ministério da Justiça. Bem como, em um passado recente, durante o governo militar na década de 1970, por duas vezes, tentou-se vincular a OAB ao Ministério do Trabalho, o que significou na prática uma malfadada tentativa do controle das atividades jurídicas.

Assim, compreendendo a complexidade das atribuições da Instituição, o então ex-Ministro do STF, Carlos Ayres Britto, traçou comparativo relevante ao sustentar que "a OAB desempenha um papel de representação da sociedade civil, histórica e culturalmente, que pode se assemelhar àquele papel típico da imprensa". E continua:

> É bom que a Ordem dos Advogados do Brasil permaneça absolutamente desatrelada do Poder Público. Longe de ser fiscalizada pelo Poder Público, ela deve fiscalizar com toda autonomia, com toda independência, o Poder Público, tal como faz a imprensa.[1]

Nesse contexto, convém salientar que o advogado, no seu ministério privado, exerce *munus* público e função social, não no sentido de prestação de um serviço estatal, disponível à sociedade mantida e regulada pelo Estado, e sim, neste contexto, cabível a dissociação entre os institutos, como bem preleciona Paulo Lôbo[2]: "serviço público não significa necessariamente serviço estatal, este assim entendido como atividade típica exercida pela Administração Pública. Serviço público é gênero do qual o serviço estatal é espécie."

A partir dessa premissa, Gisela Gondin Ramos[3] acresce que "o 'Serviço Público' que caracteriza a Ordem é aquele que decorre de seus objetivos institucionais, elencado no inciso I do artigo 44 (...). Referem-se, portanto, a atuações em benefício da coletividade em geral, por isso o adjetivo de público."

[1] STF – Pleno, ADI 3.026 / DF. Rel. Min. Eros Grau, DJ 29/09/2006 – trecho do voto do Min. Carlos Ayres Britto.
[2]LOBO, Paulo. Comentários ao Estatuto da Advocacia. 5ª Ed. P. 253.
[3]RAMOS, Gisela Gondin. Estatuto da Advocacia: comentários e jurisprudência selecionada. 5ª Ed. P. 521.

Por outro lado, em sua imensa maioria, os advogados e estagiários profissionais adotam condutas probas e idôneas perante seus clientes, bem como perante o Estado, considerando que, como operadores do direito, devem guardar vigilância constante na boa aplicação das leis e, ainda, serem fiscais da ética e da disciplina de si próprios.

Contudo, os advogados e estagiários profissionais são, inexoravelmente, seres humanos e, nessa condição, passíveis de erros, sendo certo que, quando possíveis condutas irregulares são cometidas, no exercício da profissão, devem ser analisadas com rigor pelos órgãos de controle e disciplina da OAB. Daí advém à necessidade da OAB exercer a atividade típica de promover, com exclusividade a fiscalização da conduta ética e disciplinar dos advogados, nos termos do artigo 44, inciso I, da Lei n. 8.906/94.

Com efeito, o novo Código de Ética e Disciplina da OAB – CED/OAB, editado em 2015 e em vigência desde setembro de 2016, possui por finalidade óbvia conciliar a deontologia da advocacia com os desafios atuais, estabelecendo, antes de tudo e por assim dizer, os parâmetros de condutas éticas e morais inerentes à profissão, com objetivo primeiro de manter e sempre exaltar a sua respeitabilidade e indispensabilidade para a administração da justiça, bem como guardar compatibilidade da atuação do profissional inscrito nos quadros da Ordem, com a elevada função social que ele exerce na representação judicial ou extrajudicial.

Quando essas balizas éticas não são respeitadas pelos profissionais da advocacia, nos termos do artigo 72 do Estatuto da Advocacia e da OAB (Lei nº 8.906/94), combinada com o artigo 55 do Código retro mencionado, o processo disciplinar é instaurado de ofício ou mediante representação do interessado.

De toda sorte, o artigo 72, §2º, da Lei nº 8906/94, consignou que o Código de Ética e Disciplina estabelece os critérios de admissibilidade das representações recepcionadas e os procedimentos disciplinares a serem seguidos, com observância plena aos direitos constitucionalmente garantidos a todos os cidadãos, quais sejam: da ampla defesa, do contraditório e o do devido processo legal (artigo 73, §1º, da Lei n. 8906/94).

É de bom tom observar que alguns requisitos de admissibilidade estabelecidos legalmente devem ser observados para iniciar a análise preliminar da provocação de instauração do processo ético, sendo alguns deles: a) análise se o representado é advogado ou estagiário inscrito na OAB (artigo 3º, Estatuto da Advocacia e da OAB) e, b) se os fatos narrados ocorreram na circunscrição cuja base territorial tenha ocorrido a infração (artigo 70, do EAOAB).

Atendendo ao preceito disposto no artigo 72, §1º, do Estatuto, ainda sobre os requisitos de admissibilidade (artigo 55, do CED/OAB), vale registrar que a representação deverá: c) conter a identificação do representante, com sua qualificação civil e endereço; d) a narração dos fatos que a motivaram, de forma que permita verificar a existência, em tese, de infração disciplinar; e) os documentos que eventualmente a instruam e a indicação de outras provas a serem produzidas, como também, se for o caso, f) o rol de testemunhas, até o limite de cinco. Além disso, a representação também deverá conter: g) a assinatura do representante ou a certificação de quem a tomou por termo, na impossibilidade de obtê-la. Sendo esses os primeiros requisitos objetivos dispostos no Código de Ética e Disciplina da OAB em rol taxativo.

Na mesma linha e raciocínio, convém registrar os critérios subjetivos de admissibilidade que tratam da observância dos preceitos e princípios éticos, esparsos no Estatuto da Advocacia e da OAB, no Código de Ética e Disciplina, e nos normativos internos emanados do sistema OAB, quais sejam: h) a verificação se, dos fatos narrados, denotam-se a prática, em tese, de qualquer dos atos vedados nos incisos do art. 34 do Estatuto e, i) se a conduta constitui-se em infringência aos deveres éticos estabelecidos no Código de Ética e Disciplina. Esses dois últimos são os requisitos de admissibilidade subjetivos para instauração do processo ético.

Ademais, prescrição é outro instituto que merece análise preliminar anterior à instauração do processo ético, inobstante ser entendido apenas como requisito prejudicial de mérito por renomados doutrinadores da ciência estatutária da Ordem e que deva ser analisado somente após a defesa prévia do advogado ou estagiário e não ser analisado como critério de admissibilidade. Vale consignar, de antemão, que a prescrição é matéria de ordem pública e, portanto, quando

evidenciado o transcurso do lapso temporal que deslegitima a persecução disciplinar, por óbvio, deve ser arguida em fase de admissibilidade de instauração de processo ético, conforme disposto no artigo 43, §§ 1º e 2º, do Estatuto da Advocacia e da OAB.

A necessidade de se filtrar tecnicamente as representações levadas a termo junto à Ordem e, portanto, inadmiti-las opinando pelo arquivamento liminar, nos termos do artigo 58, §3º, do Código de Ética e Disciplina da OAB, permite aos Órgãos que compõem o sistema disciplinar nas Seccionais e Subseções (Conselho Pleno, Tribunais de Ética e Disciplina e Comissões Especiais), cuidar de processos disciplinares que realmente preenchem os requisitos e tenham comprovados a materialidade substancial da suposta infração ética, e indícios mínimos de autoria, quanto ao malferimento do Estatuto da Advocacia e da OAB, do Código de Ética e das demais normas aplicáveis à espécie.

Por oportuno, em que pese a Corregedoria também compor o sistema disciplinar das Seccionais, suas atribuições e competência são no âmbito da governança estratégica internamente na Instituição, incumbindo-lhe, essencialmente, a coordenação das ações voltadas ao objetivo de reduzir a ocorrência das infrações disciplinares mais frequentes, nos termos do artigo 72, §3º, do Código de Ética e Disciplina da OAB.

Com esse fito, a própria Lei nº 8.906/94 cuidou de definir, no seu artigo 34, quais seriam os tipos infracionais reprováveis à conduta do profissional. Já em seu artigo 35, restaram dispostos os preceitos secundários a serem aplicados em caso de infringência à norma legal.

Percebe-se, assim, que o Estatuto dispõe de quatro penalidades possíveis aos seus inscritos, sendo elas: a censura, a suspensão, a exclusão e a multa. Sendo as primeiras infrações dispostas nos incisos I a XVI e XXIX, como de menor potencial ofensivo à dignidade da advocacia, ou seja, aquelas infrações disciplinares passíveis de advertência.

A esse respeito, para fins de apuração e persecução da possível conduta inadequada de menor potencial lesivo à dignidade da advocacia, praticada pelos profissionais devidamente inscritos nos quadros da Ordem, convém trazer a baila o disposto no artigo 68, do Estatuto da

Advocacia e da OAB, no que concerne à aplicação subsidiária das regras do processo penal para apuração e sanção. E sendo assim, insta registrar que, com espeque no artigo 394, §5º, do Código de Processo Penal, aplicam-se também, às disposições do procedimento ordinário os procedimentos especiais, na forma subsidiária, pois ambos são considerados normas de natureza jurídica adjetiva (processual), ou seja, orientam a aplicação das normas substantivas (Lei material que regula a conduta do indivíduo).

Com efeito, insta salientar que a Lei nº 9.099/95, que dispõe acerca dos juizados especiais criminais, utiliza como fontes norteadoras das relações havidas naquela seara especializada os princípios da oralidade, da simplicidade, da informalidade, da economia processual e o da celeridade. Com isso, os inscritos devem ser beneficiados com as garantias processuais penais que lhe são inerentes.

Não por acaso, o Código de Ética e Disciplina da OAB dispõe no artigo 58, §2º, que deverá ser juntada a ficha cadastral do representado, a certidão negativa ou positiva sobre a existência de punições anteriores com a devida menção das faltas atribuídas e, providenciando, ainda, certidão sobre a existência ou não de representações em andamento, a qual, se positiva, deverá vir acompanhada da informação sobre as faltas imputadas. Tudo isso visando fomentar as garantias processuais do contraditório, ampla defesa e devido processo legal, consectários lógicos da Constituição da República Federativa do Brasil.

Todo esse zelo da norma ético-disciplinar leva a uma reflexão: haveria a possibilidade de uma transação disciplinar, por iniciativa das partes, visando única e exclusivamente o controle ético-disciplinar junto aos inscritos na OAB, não importando em culpabilidade presumida desses, com o objetivo de diminuir, ou até mesmo eliminar o número de julgamentos em processos em que não há potencialidade lesiva à dignidade da advocacia e que prejudicam, de fato, a apuração e os julgamentos pelas infrações de maior potencial lesivo à classe? Vejamos:

> Transação é consenso entre as partes, é convergência de vontades, é acordo de propostas, é ajuste de medidas etc.,

> ou seja, tudo o mais que se queira definir como uma verdadeira conciliação de interesses. [4]

O zelo empregado pelo Conselho Federal da OAB com a edição da nova norma ético-disciplinar da OAB demonstra ser possível tal procedimento no processo ético-disciplinar, atendidos os requisitos análogos aos dispostos no artigo 76, da Lei nº 9.099/95, quais sejam: os objetivos: a) não ser o caso de arquivamento liminar; b) não ter sido o autor da suposta infração condenado por decisão definitiva do Conselho Pleno - com o devido trânsito em julgado - pela prática de infração disciplinar à pena de advertência ou suspensão; c) não ter sido o advogado beneficiado anteriormente, no prazo de dois anos, pela transação. Os subjetivos: d) quando os antecedentes; e) a conduta social; f) a personalidade do advogado, g) os motivos e h) as circunstâncias da infração indicarem a adoção da medida.

Diante o exposto e considerando a possibilidade legal da utilização subsidiária da lei especial no processo ético disciplinar, considerando este também possuir natureza de Lei adjetiva e observando o preenchimento dos requisitos (objetivos e subjetivos) para o oferecimento da transação disciplinar, entende-se pela viabilidade da aplicação do referido benefício no âmbito do processo disciplinar na OAB, respeitadas as vontades dos advogados e estagiários profissionais e, sobretudo, respeitando todas as garantias constitucionais e legais do processo, em especial, homenageando a necessidade de utilização de métodos adequados de solução de interesses institucionais no âmbito da Ordem dos Advogados do Brasil.

[4] ZANATTA, Airton. A transação penal e o poder discricionário do MP.Ed. Fabris, P. Alegre, 2001. pág.47.

O QUE TEM A FALAR AQUELE QUE SEMPRE OUVIU?

Cássio Drumond Magalhães[1]

No curto espaço de tempo que pudemos colaborar com a Ouvidoria da OAB/ES, nos deparamos com algumas questões interessantes que envolvem o universo de uma "Ouvidoria de Ordem" que nos impulsionaram a uma atuação discreta e imparcial, mas com o objetivo de atender aos tipos mais complexos de demandas que se apresentavam no cotidiano.

Na análise de uma estrutura institucional completa, se formos dividir os setores da OAB como partes de um corpo, temos que a Ouvidoria representa, obviamente, os ouvidos.

Nessa perspectiva, tal qual se faz em nosso corpo humano, cada indivíduo quando ouve algo, encaminha o que é ouvido para ser processado pelo cérebro e, analisada a sua coerência, devolve a fala com o que se sabe acerca do assunto, ou então provoca uma ação íntima, na busca de se adequar o que foi ouvido ao objetivo de sua própria existência.

No caso da Ouvidoria de Ordem, especificamente pela nossa vivência junto à OAB/ES, a comunicação se dá por quatro tipos de ferramentas: e-mail, contato pelo site da instituição, telefonema ou presencialmente na nossa sede.

Em primeiro lugar é importante frisar que o exercício do cargo de Ouvidor deve ser atribuição de alguém que possua experiência suficiente para atender aos inúmeros tipos de demandas que podem chegar para a instituição. Em nosso caso a indicação partiu da Presidência da nossa Seccional.

Digo isso em função da diversidade enorme de comunicações que são encaminhadas à nossa Ouvidoria, desde supostas denúncias de desvios de condutas de ocupantes de cargos políticos a infrações ético disciplinares de membros da Advocacia.

---

[1] Advogado inscrito na OAB/ES sob o n.º 10.964, Ouvidor-Geral da OAB/ES, Conselheiro da OAB/ES, Presidente da Comissão de Direito do Consumidor da OAB/ES, MBA em Direito Tributário pela FGV, Especialista em Direito Imobiliário pela FGV.

Uma passeada pelos e-mails diariamente recebidos é uma verdadeira viagem em inúmeros setores da nossa sociedade, tamanha a diversidade e riqueza das informações recebidas.

Quando me referi a curto espaço de tempo na Ouvidoria da Seccional da OAB/ES é porque a Ouvidoria da OAB/ES era de atribuição de um funcionário interno da nossa Seccional até o primeiro ano dessa atual gestão (2016/2018), quando então somente podemos analisar o que se deu a partir do ano de 2017, que mesmo sendo curta, foi suficiente para podermos perceber a grandeza e a importância da existência de uma Ouvidoria para o Sistema OAB.

Na qualidade de ouvido, somente somos acionados quando alguém nos fala algo e, assim, ao recebermos uma comunicação, observamos o seu conteúdo e, com a experiência característica de quem assume uma função de Ouvidor, respondemos ao interlocutor com aquilo que entendemos ser pertinente para as suas dúvidas ou, quando não se trata de uma pergunta ou dúvida, encaminhamos o comunicador ao órgão ou setor competente para a sua demanda.

Vale frisar que por ser a Ouvidoria um órgão relativamente novo, ainda relegado a um nível de importância pequeno para os advogados gestores de Ordem, mesmo assim, trabalhamos com a expectativa de que nas próximas gestões tenhamos advogados gestores que possam enxergar o importante papel que uma Ouvidoria tem para o desempenho ótimo de nossa instituição.

Só para se ter uma ideia, somente a nossa Seccional possui uma Ouvidoria, sendo que a Caixa de Assistência dos Advogados do Espírito Santo somente a tem no papel, sem qualquer profissional que a desempenhe e que tenha nos sido apresentado, de forma que concluímos que o trabalho de Ouvidoria junto à OAB/ES esteja apenas no início de sua história.

Já de início nos deparamos com um primeiro grande desafio que foi o tratamento dos dados acerca das comunicações que nos eram endereçadas. Lidamos hoje com uma realidade desafiadora já que o Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil adota para os seus órgãos um sistema de processamento de dados específico, que é disponibilizado às Seccionais, inclusive de Ouvidoria, mas que a nossa Seccional do Espírito Santo não o adotou, em virtude de já estar instalado

em nossa Seccional o sistema denominado "Dataged", que é incompatível com aquele adotado pelo CFOAB, de forma que estamos trabalhando isoladamente, sem trocas de informações e dados.

Fizemos comunicação sobre esse desafio por oportunidade do Encontro de Ouvidores do Sistema OAB mas, infelizmente, não foi possível a sincronia entre os sistemas, nos mantendo isolados até os dias atuais.

Mesmo diante desse desafio, pudemos atuar em diversos casos curiosos, sendo que podemos informar que os usuários desse canal, em sua esmagadora maioria, antes de elogiar ou sugerir, nos encaminha reclamações sobre atuações individuais de advogados que foram contratados e que não agiram de forma que consideram satisfatória, ou terminaram o serviço mas não prestaram contas de forma adequada, gerando dúvidas sobre a lisura da mesma.

Pudemos ainda constatar que a grande parte das reclamações se deriva a comunicações de trabalhadores que contrataram advogados para demandas na Justiça do Trabalho e que após a liberação do alvará, o advogado recebe o valor diretamente e, ou não direciona ao cliente o valor devido, ou fica com maior valor que seja devido à título de honorários advocatícios.

Por isso a maioria das demandas acabam se transformando em processos éticos disciplinares junto ao Tribunal de Ética e Disciplina, que tem o seu processamento realizado sem a interferência e atuação da Ouvidoria.

Em muitos desses casos, a Ouvidoria consegue uma solução antecipada, entrando em contato com o advogado envolvido e provocando a adoção de uma medida adequada ao caso, sem que seja necessária a instauração de um processo ético disciplinar, tornando possível, assim, encontrar uma saída para a demanda de forma célere e eficiente.

Em diversos outros casos, encontramos cidadãos que fazem comunicações e denúncias de atos praticados por agentes públicos de forma que imediatamente encaminhamos o seu teor à Ouvidoria dos respectivos órgãos responsáveis pela apuração ao qual o suposto agente público esteja vinculado pela prática daquele determinado ato, cessando aí a nossa atuação.

Por poucas vezes recebemos algumas comunicações dando notícias de deficiência em equipamentos nas Salas de Apoio aos Advogados existentes em fóruns e em nossas Subseções, momento que nos é possível encaminhar as respectivas reclamações aos gestores internos para o reparo do equipamento.

Já nos deparamos, algumas vezes, com reclamações de advogados contra advogados, quando tivemos a oportunidade de convidar ambos a uma conversa que solucionou o possível litígio.

Mas o que de regra temos observado é que a Ouvidoria no Sistema OAB ainda é subutilizada tanto pelos usuários/clientes quanto pelos próprios gestores.

Temos visto Ouvidorias no sistema privado de empresas sendo capazes de manter a mesma em altos níveis de competitividade, aproximando o cliente da instituição e provocando a modernização da gestão dessas empresas e dos seus produtos de forma que essa interlocução se mostra uma ferramenta de gestão fundamental para quem quer estar atento aos resultados de sua atuação.

Por meio da Ouvidoria pode-se atingir um padrão mais alto da gestão já que se abre os ouvidos para o que se tem a falar a respeito da própria instituição e de seus membros.

Como dissemos acima, temos a esperança de que os novos gestores de Ordem destinem maior atenção aos ouvidos de sua instituição, possibilitando uma otimização de gestão, ouvindo o que os seus usuários e membros têm a dizer e usando essas informações na transformação, modernização e melhoramento de sua atuação.

Uma Ordem que não valoriza a sua Ouvidoria é uma Ordem surda.

Assim como devemos saber ouvir para bem falar, da mesma forma uma Ordem ativa tem uma Ouvidoria ativa.

Para nossa felicidade pudemos estar ao lado de grandes Ouvidores e Ouvidoras do Sistema OAB, tanto no Conselho Federal pelos nossos Ouvidores Geral e Adjunto Elton Assis e Alexandre Dantas, quantos aos nossos pares em cada uma das Seccionais, advogadas e advogados voluntários que se empenham diariamente no sentido de ouvir e tratar as informações para proporcionar aos gestores mais uma importante ferramenta para a nossa instituição.

Afinal de contas, a comunicação ideal passa sempre pelos ouvidos e estar com os ouvidos atentos é sempre bastante útil para uma vida saudável de uma pessoa ou de uma instituição.

Não foi nosso objetivo aqui trazer algo novo, mas tão somente compartilhar, ao menos uma vez, já que somos ouvidos sempre, mas por essa única vez, poder ser voz ativa, voz que soma, voz que compreende e que quer o melhor para a nossa Ordem dos Advogados do Brasil.

Sigamos, ouvindo sempre e, quando possível, falando.

O PAPEL INSTITUCIONAL DAS OUVIDORIAS E DOS ÓRGÃOS DISCIPLINARES DA OAB E A NECESSIDADE DE DEFINIR O PERFIL DO ADVOGADO BRASILEIRO

João Batista Vieira dos Anjos[*]
Bruna Moraes Gonçalves[*]
Ingrid Marcele Souza Silva[*]
Lays do Socorro Oliveira da Silva[*]

As cidadãs e os cidadãos brasileiros, especialmente os pertencentes às camadas menos favorecidas, tem sido alvo de inúmeras políticas cujo objetivo principal tem sido aumentar, ainda mais, o abismo existente entre os que possuem mais renda e os que pouco ou nada possuem. Esta, infelizmente, tem sido a realidade atual do povo brasileiro.

A Ordem dos advogados do Brasil, nesse contexto, tem sido o abrigo para essas pessoas. A Seccional do Pará, diariamente, recebe inúmeras mulheres e homens ávidos por orientações jurídicas, em todas as áreas. Saúde, educação, meio ambiente, criança e adolescente, idoso, direitos trabalhistas estão entre as áreas mais requisitadas, sugerindo, a cada dia, que os dirigentes de nossa veneranda Ordem estejam preparados e dispostos ao esclarecimento dessas questões.

No entanto, traçado todo esse panorama, é relevante atestar uma contradição: os advogados estão em primeiro lugar, no tocante às indagações e reclamações acerca da sua ética e de suas condutas profissionais. É absurdamente elevado o número de ocorrências em desfavor de advogados. Denúncias de apropriação de recursos de clientes estão em primeiro lugar nas consultas e representações propostas perante a Seccional da OAB no Estado do Pará.

E isso, claramente, nos faz tentar entender o papel das Ouvidorias no âmbito da estrutura da OAB. Sim, pois o primeiro lugar

[*] Ouvidor-Geral da OAB/PA. Advogado. Especialista em Direito do Estado.
[*] Acadêmica de Direito. Funcionária da OAB/PA, lotada na Ouvidoria Geral.
[*] Acadêmica de Direito. Estagiária da OAB/PA, lotada na Ouvidoria Geral.
[*] Acadêmica de Direito. Funcionária da OAB/PA, lotada na Ouvidoria Geral.

ao qual as pessoas se socorrem, ou melhor, procuram, no interior da OAB, é a Ouvidoria Geral.

Desse modo, cabe-nos uma importante reflexão: será que as nossas instâncias controladoras das condutas profissionais e éticas estão funcionando a contento?

É cediço de todos que a OAB é uma instituição que possui mecanismos rigorosos de controle da atuação dos advogados inscritos. Possuímos as Ouvidorias, os Tribunais de Ética e Disciplina, Corregedorias e nesses setores as demandas crescem e crescem a cada dia, mês, ano, fazendo-se necessário que tenhamos em nossa instituição mecanismo ágeis para o combate dessas mazelas.

A apropriação de recursos de clientes, a retenção de documentos e a abstenção da prática de atos processuais, são contumazes em nossa categoria profissional. E um dos motivos para que os casos não sejam imediatamente resolvidos, diz respeito ao fato de os advogados agirem de forma a evitar as suas notificações, mantendo desatualizados os seus assentamentos perante a OAB. Ademais, quando, enfim, notificados inventam um sem-número de justificativas infundadas para mera protelação dos procedimentos administrativos instaurados.

O que fazer então para dar resolutividade a essa chaga?

Para responder a tal indagação, entendemos ser indispensável que as instâncias disciplinares sejam dotadas de estrutura material, física e de recursos humanos para atendimento e resposta imediata a tais demandas, sob pena de a OAB ser confundida com esses maus profissionais que achincalham a nossa profissão e, por isso, devem ser devidamente responsabilizados.

Estamos, portanto, diante de um problema social. Talvez os advogados inscritos, sejam eles os mais novos ou os mais velhos não saibam o papel social relevante que deve cumprir um advogado e a OAB. Nossa instituição possui um histórico de defesa incessante das conquistas da sociedade brasileira. Sem a presença do advogado não existe justiça. E para que o advogado também seja justo é preciso que saiba do protagonismo de nosso órgão de classe.

Sem querer esgotar o debate, temos como oportuno lançar as premissas para elucidar as contradições constatadas no presente texto,

bem assim propor ações para exaurir tais contradições e prevenir a ocorrência de novos fatos com as mesmas peculiaridades.

Para tanto, entendemos ser necessário a definição de um Estudo Científico para elaborar o perfil do advogado brasileiro, com todos os seus componentes sociais, educacionais, econômicos, dentre tantos outros, além de promovermos um Recadastramento Nacional Obrigatório para os Advogados, a fim de atualização dos assentamentos institucionais. Demais disso, é preciso uma imediata reformulação nas normas internas da OAB, notadamente em relação aos procedimentos e processos administrativos, além do fortalecimento de nossas instâncias disciplinares, tais como: as Ouvidorias, as Corregedorias, os Tribunais de Ética e Disciplina, aparelhando-as para dar cumprimento às mudanças sugeridas.

A Lei 8.906/94, em seu artigo 44, define as finalidades institucionais da OAB, com a seguinte grafia:

> Art. 44. A Ordem dos Advogados do Brasil - OAB, serviço público, dotada de personalidade jurídica e forma federativa, tem por finalidade:
> I - defender a Constituição, a ordem jurídica do Estado democrático de direito, os direitos humanos, a justiça social, e pugnar pela boa aplicação das leis, pela rápida administração da justiça e pelo aperfeiçoamento da cultura e das instituições jurídicas;
> II - promover, com exclusividade, a representação, a defesa, a seleção e a disciplina dos advogados em toda a República Federativa do Brasil.

É certo que a OAB é dotada de protagonismo, de funções públicas, sociais, ou seja, atua para além dos seus objetivos institucionais internos. No entanto, há de dedicar um tempo maior às suas questões umbilicais, sob pena de colocar em xeque a sua dignidade institucional e de todos os advogados. É nessa direção que caminham as propostas colacionadas nesse texto, as quais pretendem que nossa instituição possa aperfeiçoar os mecanismos disciplinares já existentes, para arrumar a casa e se dedicar as suas finalidades principais: ser a instituição-guardiã da ordem constitucional e democrática, ser porta-voz da sociedade civil brasileira e defensora da cidadania e dos direitos humanos.

A OUVIDORIA, O OUVIDOR, E A HABILIDADE DE ESCUTAR PARA RESOLVER

Maria Helena Kuss*

A Ouvidoria, com a consolidação da sua existência, tornou-se em todas as entidades aquele local onde deságuam questionamentos das mais diversas espécies dirigidos a elas, funcionando como uma espécie de ponte entre o público e a instituição Formou-se , com a instalação das Ouvidorias, um canal que conduz o fluxo de informações em ambos os sentidos, tanto do público para a entidade, como da entidade para o público, de forma a tornar transparentes situações que são submetidas ao escrutínio dos administradores.

Especificamente no caso do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil, a Ouvidoria Geral foi criada no ano de 2007, com a edição do Provimento número 123, o qual discrimina a forma de sua criação e o seu objetivo, e em que parâmetros se dará o atendimento que será prestado aos interessados.

Na esteira da Ouvidoria do Conselho Federal da OAB, abriu-se campo para a criação também das Ouvidorias das Seccionais. Especificamente no Estado do Paraná, entretanto, a Ouvidoria já havia sido criada em data de 30 de agosto de 2002, demonstrando assim a importância que se refletia no âmbito da Diretoria, no que dizia respeito a um setor administrativo que sintetizasse o fluxo de informações ao nosso público-alvo. Ao ser criada era, em princípio, tímida, inadequada, mas rapidamente foi criando raízes, demonstrando força, transformando-se em árvore robusta, conquistando instalações adequadas e condições dignas para efetivamente atender ao público que a ela converge em busca de auxílio e informações.

Segundo o Regimento Interno da Seccional Paraná da Ordem dos Advogados do Brasil, a Ouvidoria Geral tem por finalidade receber denúncias, reclamações, pedidos de providências e de informações, sugestões ou elogios relativos ao funcionamento e aos serviços prestados no âmbito da OAB Secional Paraná e Caixa de Assistência dos

* Ouvidora-Geral da OAB/PR.

Advogados do Paraná, e acompanhar a solução dada ao questionamento. Em paralelo, encaminhar às Diretorias de ambas as entidades aqueles questionamentos inerentes a providências que poderão ser estabelecidas no gerenciamento de ações estratégicas visando a melhoria das condições para o exercício da atividade advocatícia e a visão que o público tem de nós.

O Regimento Interno da Ordem dos Advogados do Brasil Seccional Paraná, atualmente, determina o que segue:

> Art. 79 - A Ouvidoria Geral é órgão independente e tem as atribuições de acompanhar a atuação dos Conselhos da Seccional e das Subseções, e das Diretorias do Conselho Seccional e das Subseções, apresentar críticas e sugestões para o aprimoramento da administração, com poderes para requisitar informações, receber reclamações e mandar processá-las, bem como sugerir a instauração de inquéritos e sindicâncias.

Temos como premissa de que a independência da Ouvidoria é de suprema importância na consecução dos seus objetivos, uma vez que atuar sem peias e com responsabilidade permite que o pleno desenvolvimento dos nossos projetos, e de uma OAB ainda melhor, se consubstancie. Outro marco que entendemos deva ser extremamente respeitado é o limite que deve permear as atividades do Ouvidor em relação às atividades administrativas da Ordem dos Advogados propriamente dita, não cabendo confundir o fato de ter poderes para solicitar respostas com poder determinar atividades que estão sujeitas a outros órgãos internos. Somente respeitando poderemos ser respeitados.

Hoje, além do fluxo normal de atendimentos, a Ouvidoria Geral da Ordem dos Advogados do Brasil Seccional Paraná também atende a inúmeras outras questões, sendo elas referentes ao processo judicial eletrônico em todas as esferas da Justiça; auxilia aos advogados que telefonam do Brasil inteiro cobertos de dúvidas sobre como peticionar em um sistema eletrônico tão diferente daquele que usualmente é utilizado em cada um dos demais Estados brasileiros; direciona atendimentos via telefone ao setor que vai resolver o problema apresentado. Desses atendimentos, muitas vezes resultam soluções que

virão a ser implantadas para minimizar o sofrimento daqueles que não conhecem o sistema eletrônico.

Milhares de outros assuntos são enfrentados diariamente, chegando ao número de atendimentos telefônicos desde 10 de janeiro até 1 de outubro de 2018, 4.977 ligações.

Outrossim, importante é ressaltar que, com base nos inúmeros assuntos que nos são passados no dia a dia, é-nos possível encaminhar relatórios à Diretoria, propondo soluções definitivas para muitos desses assuntos, de forma a melhorar o fluxo do atendimento onde antes nada havia. Caberá à Diretoria a implantação ou não da solução apresentada, mas temos tido a felicidade de ter acatadas todas aquelas que temos encaminhado no decorrer dos anos, o que demonstra que o instituto da Ouvidoria, quando bem administrado, é uma importante figura de auxílio à condução de nosso órgão.

É necessário escutar! Quantas vezes aquele que nos envia aquelas singelas linhas solicitando ajuda encontra-se em situação desesperadora, tendo perdido todos os seus bens; ou tendo sido enganado; ou diante de uma ação judicial que não se finda e de cujo resultado ele depende financeiramente para subsistir, ou até trata-se de colega advogado que, no afã de cumprir o seu prazo, se depara com um sistema de peticionamento eletrônico que o enlouquece e não corresponde ao desejado, e procura por nós em desespero, como sendo o último baluarte de acesso a um Tribunal inexpugnável à maioria!

Às vezes, outros nos procuram apenas para ter a quem expor as suas mágoas com esse ou aquele processo, com esse ou aquele advogado, com esse ou aquele governante, com esta ou aquela situação. A todos devemos atender. A todos devemos escutar. Se possível, encaminhar uma solução que esteja dentro das nossas finalidades institucionais. Caso não possível, mostrar um caminho que possa solucionar a questão.

E, em dados momentos, nos pegamos refletindo que aquele atendimento que prestamos à pessoa que nos procurou com determinado questionamento é , efetivamente, o melhor que pudemos fazer por ele, a solução para a demanda que nos foi proposta, e nos quedamos plenos de alegria ao ver que o requerente demonstrou sua satisfação com a resposta que lhe foi encaminhada ou com a solução que lhe foi proposta. Existe

forma mais generosa de relacionar-se com outro ser humano do que essa relação escutar/resolver/ajudar?

Entendemos que a síntese dessa magnífica entidade se sintetiza na máxima que é o lema da nossa Ouvidoria, e da qual nunca nos afastamos: como podemos ajudar?

O PAPEL INSTITUCIONAL E A GESTÃO DAS OUVIDORIAS DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - OAB

Raphael José de Vasconcelos Uchoa*

1 INTRODUÇÃO

Diferente das ouvidorias dos demais órgãos, em especial da Administração Pública, as ouvidorias da Ordem dos Advogados do Brasil, possuem finalidade voltada não somente aos advogados e advogadas, em busca de garantir suas prerrogativas funcionais e do funciomanto administrtativo dos órgãos internos da Ordem, mas também, finalidades voltadas ao cidadão em busca da garantia do estado democrático de direito. O jurisdicionado ou o cidadão que não é usuário direto da estrutura dos órgãos da OAB, tem interesse e direito de requerer auxílio em demandas de vários ramos, como por exemplo voltada à saúde, Direitos Humanos, etc.

Outro vies que é de extrema valia para o bom funcionmento da Ordem e que traz o resultado postivo dos trabalhos das Ouvidorias é quanto ao material de informações externas, qual seja: sugestões, criticas, reclamações ou até mesmo manifestações, sejam elas otriundas do cidadão ou da advocacia. É visível que com esse material/informaçõe É que podem ser aprimorados os serviços e atividades dos órgãos e internos, e ao final, devolver resposta satisfatória ao interessado, com a consequente adequação da inconformidade administrativa que gerou a demanda.

Outro ponto importante foi a entrada em vigor da LAI, mas antes mesmo de sua vigência muitos órgãos, em razão de transparência

* Ouvidor Geral da OAB/RN; Assessor Executivo da Presidência da OAB, Seccional Rio Grande do Norte; exerceu cargo de Secretário Adjunto de Recursos Humanos da Prefeitura de Natal/RN; foi chefe do Departamento de Recursos Humanos da Secretaria de Administração da Prefeitura de Natal/RN; foi chefe da Procuradoria do Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Norte; foi Assessor de Gestão do Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Norte, advogado militante, Pós Graduado em Direito Administrativo e Gestão Pública; Palestrante e Consultor de Gestão.

optada pela propria gestão ou motivados pela cobrança dos representantes do controle social, já vinham divulgando e facilitando o acesso de informações. Esse também é um papel institucionsl que deve ser acompanhado pelas ouvidorias.

As Ouvidorias das Seccionais da OAB foram criadas com fulcro na norma de criação da Ouvidoria Geral do Conselho Federal, sendo essa última criada e regulamentada por meio do Provimento n.º 123/2007, de 06 de novembro de 2007. Em resumo, as ouvidorias tem dever de estar à disposição dos Advogados, dos Estagiários e dos Estudantes de Direito, bem como de todos e quaisquer interessados.

2 FINALIDADE DAS OUVIDORIAS DO SISTEMA OAB

As ouvidorias do sitema OAB tem como finalidade ampliar os canais de participação dos advogados, dos estagiários e dos estudantes de Direito, bem como de todos e quaisquer interessados, e, em defesa de seus direitos e interesses, melhorar a qualidade dos trabalhos de seus órgão (de toda sua estrutura organizacional), 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 à comunidade em geral.

A Ordem e conhecida e reconhecida como instituição de respeito e credibilidade. Não somente por ser a "casa do advogado e advogada", mas pela confiabilidade que a advocacia nutre pela sua instituição. Dessa forma ela é procurada para solucionar as questões de cunho de trabalhos do dia a dia na advocacia, como também em questõeque envolvem o Poder Judiciário.

Há outra parte da sociedade que busca a Ordem por meio das ouvidorias. Essa parte são os cidadãos, que pode ser subdivididos em cidadão jurisdicionado, que é aquele que possue uma demanda judicial e busca a Ordem por questões voltadas ao Poder Judiciário, e o cidadão *lato sensu*, que é aquele que busca a Ordem tratando de direitos em sua maioria não voltados ao poder judiciário, mas sim, na busca da garantia de direitos dos cidadãos.

Assim, pode se constatar de forma clara que as ouvidorias do sistema OAB trabalha voltada na busca da resolução das questões,

anseios e dificuldades, tanto da advocacia, como do cidadão, seja ele jurisdicionado ou não, primando pela qualidade e agilidade em suas respostas.

3 EXPECTATIVAS E DEMANDAS ORIUNDAS DA ADVOCACIA JUNTO AS OUVIDORIAS DO SISTEMA OAB

Os trabalhos das ouvidorias junto ao sistema OAB ainda é pouco divulgado e, infelizmente, não se tem dado o devido valor. Os advogados e advogadas, em grande número, utilizam o canal das ouvidorias em pouquissimas situações. Uma das maiores demandas em que as ouvidorias sãoacionadas é com relação ao Exame de Ordem, onde a ouvidoria é utilizada como grau de recurso para uma posível mudança de entendimento das Seccionais. Em raríssimas, e por que não dizer, em quase nenhuma situação, a advocacia utiliza a ouvidoria como ferramenta de reclamação para melhoria dos trabalhos administrativos das Seccionais.

Em quase na totalidade das demandas relacionadas a defesa das prerrogativas a advocacia clama pela participação da Ordem, porém, o canal, poderia ser a ouvidoria, o que em regra não é o meio utilizado, pois essa demandas são, usualmente, encminhadas diretamente aos Presidentes das Seccionais, o que faz com que assoberbem tais dirigentes, pondo em risco a celeridade que é necessária em casos de desrespeito a Prerrogativas.

A expectativa da advocacia é que suas demandas sejam atendidas, ou pelo ao menos analisadas. Esse atendimento ou análise nem sempre quer dizer em pleito concedido, mas sim, que seja dada a atenção necessária e merecida pela categoria.

O que se denota claramente é que a advocacia precisa estar mais presente na Ordem e conhecer melhor o seu funcionamento e o que ela dispõe, como também que a Ordem precisa e tem o dever istitucional de levar a informação das atribuições e finalidades de suas Ouvidorias.

4 EXPECTATIVA E DEMANDAS DA SOCIEDADE JUNTO AS OUVIDORIAS DO SISTEMA OAB

Não se pode afirmar outra coisa senão que a espectativa do cidadão é que a prestação dos serviços dos poderes públicos seja de forma a atender e cumprir ao que estão propostos a realizar, e com relação às Ouvidorias não é diferente, ou seja, que realize suas atividades e competências

As ouvidorias tem o papel de aproximar o cidadão ao poder público, incentivando sua fiscalização e participação ativa com sugestões e reclamações. O cidadão tem o direito e sente sua participação quando suas sugestões são atendidas e implantadas, afinal a espectativa é que os serviços públicos sejam de qualidade.

O maior número de demandas oriundas dos cidadões jurisdicionados são reclamações voltadas a atuação dos advogados e advogadas, seja por discordância de definição de honorários contratuais, seja por insatisfação de atuação no feito judicial ou de outra ordem. Em muitos casos o que se denota é falta de informação e de esclarecimento, tanto por parte do jurisdicionado/cliente quanto do advogado(a). Em uma minoria das situações resta presente a atuação jurídica de má qualidade ou de forma a trazer confusão/dúvida ao cliente. As ouvidorias tem, normativamente, a atribuição de fazer a ponte e conciliar, as vezes até mediar, os conflitos de forma administrativa objetivando por um fim no mesmo.

Outra demanda que surgi de forma constante e com grande número são aquelas oriundas do Cidadão que visualiza na sociedade ou tem seus direitos e garantias violados. Essas demandas provem das mais diversas áreas, seja da má prestação de serviços de saúde, seja da irregularidade de atuação do Poder Público e também de denúncias das mais diversas naturezas, como por exemplo de supostos casos de Improbidade Administrativa.

Essas demandas devem ser recebidas e encaminhadas no sentido de trazer resposta à sociedade, pois é umas das finalidades da Ordem dos Advogados do Brasil esculpida de forma expressa no inciso I, do Artigo 44 do Estatuto da Advocacia e a Odem dos Advogados do Brasil.

5 INTEGRAÇÃO ENTRE OUVIDORIAS DAS SECCIONAIS

Os serviços da Ordem, como nos órgão da Administração pública, infelizmente, em muitos casos, entram em uma rotina e as atividades são realizadas de forma a ir fazendo o que tem a frente do agente público, servidor ou servetuário.

As demandas trazidas pelos cidadãos são ferramentas fudamentais para melhoria nos processos de trabalho e como consequencia nos serviços, pois aquele que utiliza efetivamente o sistema que é o cliente/usuário/Cidadão, sabe, de fato, onde há o gargalo que precisa ser equacionado, restando que as instituições corrigam os processos de trabalho e por vezes já são sugeridas as modificações a seregm implantadas, bastando apenas e tão somente que seja analisada a viabiliade de apliação.

A troca de informações e de experiências entre as Ouvidorias são extremamente importantes, podendo até mesmo dizer que são necessárias.

Apesar de cada Seccional ter sua particularidade regional, como por exemplo distância geográfica entre os pólos/Subseccionais e Comarcas; nivel de esclarescimento da sociedade, os procedimentos de resoluções das demandas certamente podem ser muito parecidos. A forma de encaminhamento e a maneira que a Ouvidoria acompanha o andamento da demanda pode ser aplicado em qualquer Seccional.

A integração e troca de informações entre as ouvidorias são bastante importantes para o desenvolvimento de seus trabalhos. Os *cases*, demandas e apresentação de processos de trabalho e acompanhamento das demandas devem ser disseminados na busca de melhoria continua. Essa integração deve ser permanete e contínua.

6 IMPORTÂNCIA DO FOMENTO DAS OUVIDORIAS E CONCLUSÃO

Quanto a importância de fomentar os trabalhos e atribuições das Ouvidorias, como também quanto a necessidade de incentivar suas ações, e ainda para concluir o presente Artigo, trazemos parte de Artigo

de nossa Autoria, que é e sempre será o nosso entendimento quanto aos trabalhos das Ouvidorias.

O texto citado e transcrito abaixo provem de nosso Artigo Ouvir e Informar, Direito do Cidadão – Dever da Gestão, publicado na Obra – Ouvidorias de Justiça, Transparência e Lei de Acesso à Informação, Ed. Fórum/2017, Pág. 365, vejamos:

> É salutar lembrar que o dinamismo da atualidade traz a necessidade de celeridade nas ações administrativas dos órgãos e em serviços que estão sendo prestados, não sendo dessa forma não terão os resultados esperados. Os cidadãos têm direito e vêm realizando questionamentos para que se venha a ter o resultado que a Administração Pública se propõe a oferecer.
>
> Odiernamente as informações são repassadas entre as pessoas de forma instantânea, acentuada pelas midias sociais, dessa forma as respostas e adequações demandaads nas ouvidorias precisam ter qualidade e celeridade.
>
> A aproximação da população com a rés pública não é atribuição expressa das Ouvidorias, mas está instalada de forma que quando há atuação da Ouvidoria se faz com que o cidadão se aproxime cada vez mais das instituições.
>
> Os esclarecimentos, o acesso de informações aos cidadãos, a atenta escuta de sugestões e, sobretudo a busca da harmonização das relações são eixos importantes na existência das ouvidorias.
>
> As Ouvidorias tem papel fundamental para o fortalecimento da democracia e na ampliação da participação dos cidadãos com contribuições objetivas e viabilização para fiscalização dos serviços públicos por parte de todos, assim o país terá uma ferramenta que impulsionará e fomentará a cada dia mais e mais a Democracia.

OUVIDORIAS SUAS ORIGENS E REALIDADES ATUAIS

José de Anchieta Nobre de Almeida*

Consta que Ouvidorias como as que conhecemos hoje, teriam surgido na Suécia por volta de 1809, objetivando receber e encaminhar as reclamações de cidadãos contra órgãos públicos. Em razão disso, foi criado o termo "*ombudsman*" que significa em sueco, "representante do povo", que identificava o funcionário responsável para acolher críticas e sugestões da população sobre a gestão pública, agindo assim no interesse da população junto aos poderes governamentais.

Tal iniciativa escandinava, é bom se notar, ocorreu vinte anos após a Revolução Francesa que iniciou a mudança de rumo comportamental do mundo ocidental, face ao autoritarismo dos governos vigentes até então em todo o planeta.

Posteriormente, outras nações iniciaram a criação de semelhantes cargos nesse sentido de democratizar as relações entre governantes e governados. Em Portugal esse profissional foi chamado de provedor, na França de "*médiateur*", enquanto nos países de língua hispânica o termo é conhecido como defensor. Nos Estados Unidos desde a década de 1960, com regulamentos próprios, esse profissional (*ombudsman*) esteve presente em vários setores da Administração Pública norte-americana.

Aqui entre nós, é interessante também se notar, que desde o século XVI, foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral, objetivando ser os "ouvidos do rei", para a rigorosa aplicação das "leis da metrópole", mas com a nossa independência o cargo foi extinto. Contudo, a velha "Ouvidoria" viria a ressurgir face a redemocratização do Brasil na década de 80, mas agora com nova significação, à maneira sueca do termo *ombudsman*.

A primeira ouvidoria pública surgiu em 1986 em Curitiba e, com a Constituição Federal de 1988, evoluiu bastante sendo em 1995, criada a Ouvidoria Geral da República que posteriormente originou a Ouvidoria Geral da União (OGU). Em 2004 via Emenda Constitucional

* Ouvidor-Geral da OAB/RJ.

nº 45, foram criadas as Ouvidorias do Poder Judiciário e do Ministério Público no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Territórios.

A Ouvidoria da OAB Nacional foi criada pelo Provimento 123 de 06.11.2007, objetivando ampliar os canais de participação dos advogados, dos estagiários e estudantes de Direito, bem como os de todos e quaisquer interessados, e, em defesa de seus direitos e 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 suas estruturas organizacionais.

Aqui na Secional do Rio de Janeiro, a Ouvidoria, com a orientação do nosso Presidente, Dr. Felipe Santa Cruz, firmou convênios de parceria com iguais entidades, como foi o caso da que realizamos com a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho, que tem facilitado em muito, resolver eventuais pendências que surjam entre advogados e membros do citado tribunal.

Fizemos também encontro com a titular da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, sempre dentro da filosofia de encontrar soluções harmônicas para também eventuais litígios que surjam nas relações das atividades dos advogados e membros do *Parquê* Fluminense.

Dentro dessa linha de atuação da Ouvidoria da OAB-RJ, procuramos ainda escutar as reivindicações, denúncias, sugestões e também elogios, referentes aos diversos serviços que os advogados da nossa Ordem prestam à população fluminense.

Finalmente, para retratar as atividades da Ouvidoria da OAB-RJ, informamos que até o presente mês de agosto, foram feitos, aproximadamente, 1.100 atendimentos, onde os itens mais relacionados e questionados foram:

- Prerrogativas;
- Morosidade nos Tribunais;
- Isenção de anuidade;
- Mediação de conflitos;
- Representação contra advogados;
- PJE/Certificação/Processo Eletrônico;

- Informação ao Tribunal de Ética e Disciplina.

Assim cremos estar a Ouvidoria da Secional da OAB-RJ, em harmonia e com apoio da Diretoria da Entidade, contribuindo para que encontremos uma solução democrática para a grande crise vivida pelo País e pelo Estado do Rio de Janeiro.

REFLEXÃO NA OUVIDORIA E UM OUVIDOR

Daniel Barreto*

Considerando as palavras de René Boulé, teórico francês "O advogado é um herói composto. Encruzilhada de virtudes contraditórias. Conflito de elementos antagônicos. Campo de batalha interna. Nele, o conciliador e o adversário; o pacifista e o conquistador; o cético e o apaixonado se encontram alternativamente." Partindo dessa premissa, o Ouvidor é tudo isso e muito mais, pois tem o mister de ouvir, ouvir sem manifestar opinião, receber a proposição recebida, o anseio, o desejo do proponente, encaminhando de forma a buscar esclarecimentos e a solução do pedido, que em muitas vezes não será provido e nestes casos tendo a árdua tarefa de comunicar a resposta negativa de forma menos traumática possível.

O trabalho em uma Ouvidoria é silencioso, nem sempre é compreendido e muitas vezes mal interpretado por quem recebe o encaminhamento. É um trabalho muito relevante dentro de uma organização que busca a racionalidade. As informações que chegam em uma Ouvidoria servem para identificar o ponto de gargalo de problemas e, se for necessário, presta de orientação para correção e evitar novos fatos e transtornos. Embora às vezes as informações são reservadas, cabe a nós Ouvidores ter a sensibilidade de verificar e a obrigação de obedecer ao sigilo dos dois lados envolvidos.

O papel do Ouvidor é fundamental e quase sempre serve para dar norte aos projetos estratégicos das instituições, posto que verifica o núcleo do problema e sugere soluções. Pois, por mais falta de senso ou ingenuidade que uma reclamação possa ser, ela sempre deve ser levada em consideração, pois, não raras vezes, uma grande inovação pode estar nesta reclamação. O perfil de um Ouvidor é equilíbrio emocional, proativo e cooperante, de espírito crítico não tendo pressa para extrair uma visão pontual do foco do problema. É preciso expertise para ver com clareza o problema, pois por mais que pareça organizada e moderna a instituição sempre haverá possibilidade de falha, as quais muitas vezes

* Ouvidor-Geral da OAB/RS.

são percebidas antes por quem detém esse espaço de oitiva e olhares atentos. O que deve basear a consciência do Ouvidor é o propósito de sempre ajudar e para isto deve buscar ter o máximo de conhecimento da organização em que se encontra inserido.

Através do Ouvidor é que a parte inferiorizada no sistema tem voz e vez junto a organização.

OUVIDORIA: um canal da cidadania

Daniel Junior de Melo Barreto[*]
Mozart Cattapam dos Santos[*]

RESUMO: O presente artigo tem como escopo apresentar o instituto de *Ombudsman* concebido no Estado Sueco. Para tanto, aborda-se brevemente o surgimento deste até sua chegada ao Brasil. Analisa-se ainda, a semelhança do instituto com o papel exercido pelos advogados, uma vez demonstrada a relevância social, a qual inspirou a criação da Ouvidoria da OAB/RS e passou a servir de modelo às demais Seccionais da OAB. Ainda, é pautada a Lei de Acesso à Informação, nº 12527/2011, que desprovida de um órgão plenamente autônomo poder-se-ia utilizar das Ouvidorias para atingir a sua finalidade.

1 BREVE HISTÓRICO DO SURGIMENTO DO INSTITUTO

Instituído na Suécia no ano de 1713, pelo Rei Charles XII, a figura do *Ombudsman*[1] inicialmente possuía como função representar os interesses do rei (AGUIAR, 1993, p. 228) quando da sua ausência por longos doze anos. O poder soberano concedido a este representante da realeza o permitia exercer as atividades inerentes ao cargo, assim como verificar a aplicabilidade das leis por seus subordinados. Contudo, após a decadência da coroa, o cargo de *Ombudsman* permaneceu vigente, mas desta feita como um representante do Parlamento (FUGA, 2003, p. 10).

Quando o Estado Sueco passou por uma reforma constituinte no ano de 1809, o instituto foi recepcionado formalmente ao seu ordenamento, reconhecendo ainda o direito de petição dos cidadãos. O

[*] Advogado; Graduado em Direito pela UCS; Pós-graduado em Direito Civil com Ênfase em Direito Real pela Unisinos. Ouvidor-Geral da OAB/RS. djbarreto@hotmail.com.br

[*] Advogado; Graduado em Direito pela Uniritter; Pós-graduando em Direito Penal e Processo Penal com Ênfase em Segurança Pública pela Uniritter. Analista Jurídico na Ouvidoria da OAB/RS. mozartcattapamsantos@gmail.com.

[1] Termo formado pela combinação das palavras *umbu*– do sueco: representante – e *man* do inglês: homem. Através do estudo da palavra significa: aquele que representa o outro, legitimado a representar outrem.

representante então é considerado como um gênero de delegado para supervisionar as observâncias das leis e a execução dos regulamentos pelos juízes e servidores públicos. A partir de 1810, em diferentes anos foram instituídos três *Ombudsmeen*, para atuarem respectivamente nas áreas das Forças Armadas, militar e administração civil (FUGA, 2003, p. 10).

Em virtude do volume de atividades, no ano de 1975, o instituto do *Ombudsman* foi reformado para ampliar em quatro o número de delegados, abrangendo a atuação perante os serviços de assistência social, educação e tributação (FUGA, 2003, p.10). Em sua maioria os representantes são juízes respaldados por uma equipe altamente qualificada para o mandato de 04(quatro) anos, admitida a reeleição por igual período. Sua atuação abrange as esferas estatais e municipais. Além destes, o Parlamento Sueco também conta com um grupo nomeado pelo Governo para atendimento a outras áreas, no que diz respeito aos idosos, crianças e pessoas com deficiência (PUPE, 2017, p.5).

Para Manoel Eduardo Alves Camargo e Gomes, o *Ombudsman* é:

> Um instituto do direito administrativo de natureza unipessoal e não-contenciosa, funcionalmente autônomo e formalmente vinculado ao legislativo, destinado ao controle da administração, e nessa condição, voltado para a defesa dos direitos fundamentais do cidadão. Nesse sentido, possui duas características: a facilidade de acesso da população aos seus ofícios e a utilização de formas não-convencionais de atuação (GOMES, 1992, p. 221).

A criação de um órgão permanente para atender aos interesses dos cidadãos que se sentem desrespeitados pelas autoridades referidas anteriormente, concebeu um papel fundamental na história da democracia na Suécia, que expandida para o mundo, trouxe uma nova perspectiva para o controle de práticas abusivas, eventualmente, cometidas por entidades da administração pública. Esse modelo ganhou a empatia mundial, sendo implementado em diversos outros países da Europa ainda no decorrer do Século XX, que de forma expressa em suas Constituições passaram a prever a eleição decorrente do Parlamento.

2 A FIGURA DO *OMBUDSMAN* NO MUNDO

O segundo Estado a adotar esse instituto jurídico-administrativo foi a Finlândia, país reconhecido por sua administração rigorosamente hierarquizada, que desta feita passou a inspirar o reconhecimento do *Ombudsman* no ordenamento de diversos países, que independentemente de seus sistemas políticos passaram a adotá-lo, tendo sido a Dinamarca o terceiro, em 1946. Em que pese o modelo sueco tenha sido adaptado em consonância aos costumes de cada país, sempre teve respeitadas a autonomia e a voluntariedade do representante, nas diversas funções de controle moldadas conforme as respectivas necessidades sejam elas, civil, judicial, militar ou consumerista. Alguns países adotaram nomenclaturas diferentes para o *Ombudsman*, na França chama-se *Médiateur*, enquanto nos países hispânicos existe o Defensor do Povo e em Israel o Censor-Geral (GUALAZZI, 1992, p. 22).

Perpassados mais de duzentos anos após a criação do modelo originário, a figura do *ombudsman* ainda tem por exercício as atividades que fundamentaram a sua existência, quais sejam, de assegurar aos cidadãos o acesso a informação, e proporcionar uma resposta institucional aos reclamos de ações ilegais perpetradas pelas administrações.

3 *OMBUDSMAN* NO BRASIL

No Brasil, o instituto chegou a ser objeto de quatro Projetos de lei. Em 1983 por Ney Lopes; 1984; por Marco Maciel; 1984 por Jonathan Nunes e em 1988, novamente o Senador Marco Maciel apresentou o Projeto de Lei n. 54/1988 perante a Assembleia Constituinte (VALDES, 1988, p.118).

A nomenclatura do *Ombudsman* foi modificada para Ouvidor-Geral, nome este que decorre do cargo existente no período Brasil - Colônia, o qual se equivalia ao *Ombudsman* sueco datado em 1713, pois representava os interesses do Rei e não da coletividade. Já o Projeto de 1988, tinha por bem tornar-se um instrumento para assegurar o regime democrático, promovendo a defesa dos direitos dos cidadãos e o aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos (VALDES, 1988, p. 118).

Tramitado perante as comissões permanentes, o Projeto contou inclusive com o parecer do Presidente, em exercício à época, do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (CFOAB). Aprovado no Senado Federal o Projeto foi remetido à Câmara dos Deputados que após uma emenda teve o seu texto rejeitado e restou arquivado em 1993. (BRASIL, 1988, p.1)

Em que pese o Brasil não tenha instituído o *Ombudsman* em nosso ordenamento jurídico, diversas instituições espelharam-se no conceito ao criar a figura de um representante autônomo perante o setor o qual está vinculado para cumprir atividades comuns ao modelo sueco. Atendendo assim os anseios dos administrados no momento em que passaram a receber e terem viabilizados os seus legítimos interesses, possibilitando averiguar eventuais infrações cometidas pela administração. No Brasil, o pioneirismo do instituto deu-se no Poder Executivo.

4 O ADVOGADO ENQUANTO UM DOS PILARES DO PODER JUDICIÁRIO E A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DA OAB/RS

Previsto no capítulo IV da Constituição Federal (CF), que tem como título "das funções essenciais à justiça" está o consagrado art. 133[2], que reconhece a indispensabilidade do advogado à administração da justiça. Previsão legal que se assemelha ao conteúdo disposto no art. 2 do Estatuto da Advocacia e da Ordem dos Advogados do Brasil (EAOAB), ao passo em que tem reafirmado o papel indispensável do advogado à administração da Justiça, prevendo ainda em seu parágrafo primeiro a relevância da prestação de serviço público e função social.

Nas palavras de José Afonso da Silva "a advocacia [...] é a única habilitação profissional que constitui pressuposto essencial à formação de um dos Poderes do Estado: o poder Judiciário" (SILVA, 2009, p.596).

A assertiva se consolida ainda, pela previsão do art. 2 do Código de Ética e Disciplina da OAB, que denota o papel do advogado como "defensor do Estado Democrático de Direito, dos direitos humanos e

[2] Art. 133 da Constituição da República Federativa do Brasil. O advogado é indispensável à administração da justiça, sendo inviolável por seus atos e manifestações no exercício da profissão, nos limites da lei.

garantias fundamentais, da cidadania, da moralidade, da Justiça e da paz social, cumprindo-lhe exercer o seu ministério em consonância com a sua elevada função pública e com os valores que lhe são inerentes."(BRASIL, 2015, p.3)

Ao representar os interesses dos cidadãos em ministério privado, o advogado ainda assim presta um serviço público e função social, uma vez que esta diz respeito à abrangência do exercício da profissão, pois alcança a coletividade na busca do cumprimento das normas perante os Poderes do Estado Brasileiro.

Atos arbitrários e desrespeitosos praticados em desfavor do advogado atacam não somente o direito daquele que está sendo representando, mas todo o sistema democrático brasileiro, pois calar o direito de um indivíduo é calar a todos. Nas palavras de Rui Barbosa, em alusão ao advogado diz que "sua função consiste em ser, ao lado do acusado inocente, ou criminoso, a voz dos seus direitos legais." (BARBOSA, 2002, p. 19).

Nesse diapasão, para que o advogado exerça o seu *múnus* com independência e liberdade, o EAOAB prevê em seu conteúdo as prerrogativas que legitimam a atuação da OAB no empoderamento do exercício da advocacia, fortalecendo assim um dos pilares essenciais da justiça. Antes de tudo os advogados são ouvintes dos desrespeitos vividos pela sociedade nos casos em que o poder público não pode prestar auxílio. Logo, o advogado foi um dos primeiros ofícios a atender os reclamos da administração.

A Ordem dos Advogados do Brasil, enquanto uma entidade de classe *sui generis*, assim reconhecida pelo Supremo Tribunal Federal 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.

> Art. 44. A Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), serviço público, dotada de personalidade jurídica e forma federativa, tem por finalidade:
> I - Defender a Constituição, a ordem jurídica do Estado democrático de direito, os direitos humanos, a justiça social, e pugnar pela boa aplicação das leis, pela rápida

> administração da justiça e pelo aperfeiçoamento da cultura e das instituições jurídicas; (BRASIL, 1994, p.1)

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 à 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. 04/2003 do Conselho da OAB/RS (RIO GRANDE DO SUL, 2003, p. 33) 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.

As atividades de competência do Ouvidor estão distribuídas em quatro incisos da Resolução, as quais foram abordadas individualmente.

> Art. 3 [...] Competirá:
> 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 da OAB/RS 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 no inciso seguinte da Res. n. 04/2003, podemos vislumbrar a atuação do Ouvidor no correto direcionamento das reclamações, além de efetuar o controle de eficácia desses expedientes, uma vez que compete a este realizar 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 do inciso 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.

O inciso III compreende as situações em que o Ouvidor, poderá:

> 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;

Esta prerrogativa permite ao Ouvidor estabelecer também um contato mais próximo com outros órgãos internos e externos da entidade, permitindo um aperfeiçoamento de informações vinculadas aos serviços prestados pela OAB/RS, bem como com as Ouvidorias dos Poderes: Executivo, Legislativo e Judiciário.

Já o inciso IV denota o dever e comprometimento para executar a fiscalização dos seus inscritos, uma vez que detém um canal aberto de comunicação com os cidadãos proporcionando todas as orientações pertinentes para buscarem a responsabilização ético-disciplinar com base nas normas previstas no EAOAB.

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

As atividades desempenhadas pela Ouvidoria, somadas as demais prerrogativas dispostas na Resolução, demonstram a proximidade com o modelo originário utilizado em diversos países, considerado um instrumento de fiscalização e controle dos atos da administração e defesa dos direitos individuais e coletivos.

Verossímil alegar que o contínuo contato entre os cidadãos e as Ouvidorias propicia uma troca de experiências e aprendizados que são multiplicadas entre os seus pares (FUGA, 2003, p.10). Prova disto são os inúmeros interessados que procuram o instituto por indicação de alguém que outrora recebeu as informações e orientações necessárias.

Ainda que as Ouvidorias das Seccionais OAB não sejam Ouvidorias Judiciárias, estas possuem vinculação essencial para a função jurisdicional, motivo pelo qual têm elevada relevância no cenário da justiça.

5 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E OUVIDORIAS

Frente ao interesse cada vez maior da população em obter a transparência de informações do poder público antes inacessíveis, o diploma legal de acesso à informação que sofreu alteração no ano de 2011 por meio da Lei nº 12.527, tornou-se um importante instrumento para oportunizar a participação dos cidadãos, uma vez que detentores do direito para requerer maior clareza aos investimentos e receitas orçamentárias oriundas de verbas públicas. A referida legislação prevê em seus dois primeiros artigos os sujeitos que a ela estão subordinados. São eles:

> Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.
> Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei:
> I - Os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público;
> II - As autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.
> Art. 2º Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante

> subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.[...] (BRASIL, 2011, p. 1).

Em que pese a Ordem dos Advogados do Brasil não preencha o rol de sujeitos subordinados a lei nº 12.527/2011 - em razão da natureza da entidade referida anteriormente - é mister o seu comprometimento em cumprir o papel de representação dos interesses coletivos, não somente em relação aos seus inscritos, mas perante toda a sociedade. A entidade utiliza-se dos seus meios de comunicação para veicular diariamente a atuação das suas 26 Seccionais e Conselho Federal da OAB, contendo prestações de contas e informações úteis à sociedade, munindo os interessados de ferramentas legais para agirem frente a má administração do erário, que na atualidade sofre as mazelas da corrupção que geram a abertura de inúmeras operações investigativas.

6 CONCLUSÃO

Em nota, Luiz Flávio Borges D'urso referiu a importância de a legislação prever um órgão específico para exercer o seu controle, indicando que somente com total autonomia a legislação atingiria a sua finalidade (D'URSO, 2012, p. 1). Podemos considerar que restando ausente a criação de um órgão para executar especificadamente a referida legislação, temos como mais próximo deste posto o instituto do *Ombusdman*/Ouvidor, ao passo em que tem enraizado o dever de agir com independência perante o respectivo órgão em que atua, e somado ao princípio da publicidade administrativa vem a tornar-se um próspero facilitador do acesso as informações.

Ademais, a presença da Ouvidoria instituída em uma incontável quantidade de instituições públicas, das mais variadas esferas, de norte a sul do país, abrange o interesse da sociedade ao menos enquanto não obtivermos alteração da nossa Carta Magna para recepcionar o instituto do *Ombudsman* na esfera parlamentar com independência e sob o manto de todas as garantias constitucionais.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Ana Cláudia Allet. **O *ombudsman* e a realidade brasileira.** 3. ed. São Paulo: Caderno de Direito Constitucional e Ciência Política, 1993. p. 228-233.

BARBOSA, Rui. **O dever do advogado**. Carta a Evaristo de Morais. Prefácio de Evaristo de Morais Filho. 3. ed. rev. Rio de Janeiro: Edições Casa de Rui Barbosa, p. 19. 2002. Disponível em:< http://www.casaruibarbosa.gov.br/dados/DOC/artigos/rui_barbosa/FCRB_RuiBarbosa_ODever_do_advogado.pdf>. Acesso em 06 nov. 2018.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 5226/1990.** Dispõe sobre o Ouvidor Geral, e dá outras providências. Instituindo a ouvidoria geral, junto ao Poder Legislativo, com a finalidade de fiscalizar e controlar os atos da administração pública. Brasília, 1990. Disponível em:<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=226729>. Acesso em: 06 nov. 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil d**e 05 de outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Brasília, 1988. Acesso em: 06 nov. 2018.

BRASIL. Lei nº 8.906, de 04 de julho de 1994. **Estatuto da Advocacia e A Ordem dos Advogados do Brasil (OAB)**. Brasília, 05 jul. 1994. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8906.htm>. Acesso em: 06 nov. 2018

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Regula O Acesso A Informações Previsto no Inciso XXXIII do Art. 5º [...]**. Brasília, 18 nov. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 06 nov. 2018.

BRASIL. Resolução nº 02/2015, de 19 de outubro de 2015. Aprova o **Código de Ética e Disciplina da OAB**. Brasília, 04 nov. 2015.

BRASIL. Senado Federal. **Projeto de Lei n° 54/1988. D**ispõe sobre o ouvidor geral e dá outras providencias**.** Brasília, 1988. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/26000>. Acesso em: 20 fev. 2018.

GOMES, Manoel Eduardo Alves Camargo e. **A Institucionalização do *Ombudsman* no Brasil**, In RDA n. 167, p.1.Nomos, Fortaleza, 11 (1/2): p. 221-238, 1992.

D'URSO, Luiz Flávio Borges. **Lei de acesso à informação amplia a cidadania.** 2012. Disponível em: <http://www.oabsp.org.br/sobre-oabsp/palavra-do-presidente/2012/160>. Acesso em: 30 jan. 2017.

FUGA, Marlova Stawinski. ***Ombudsman*: Um facilitador da cidadania. Justiça do Direito.** v. 17, n.1. Universidade de Passo Fundo, faculdade de direito, 2003. p.10-11.

GUALAZZI, Eduardo Lobo Botelho. **Controle administrativo e "*ombudsman*".** v. 677, Revista dos Tribunais, São Paulo, 1992. p. 22.
PUPE, Ana. **Ouvidoria TJDFT – História e Importância.** 2002. Disponível em: <http://www.tjdft.jus.br/institucional/ouvidoria/artigos/Artigo_AnaPupe.pdf>. Acesso em: 02 fev. 2017.

RIO GRANDE DO SUL. Diário Oficial nº 110. **Resolução nº 04/2003. O Conselho da Ordem dos Advogados, Seccional Rio Grande do Sul[...] resolve: Art. 1º - Criar uma Ouvidor-Geral, constituindo-se em canal permanente de comunicação entre a OAB/RS, os advogados e a sociedade[...]**. 2003. Disponível em: <https://www.diariooficial.rs.gov.br/#/diario?td=DOE&dt=2003-06-10&pg=35>. Acesso em: 06 nov. 2018.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 32 ed. São Paulo: Malheiros, 2009. p. 596.

VALDES, Daisy de Asper y. ***Ombudsman* para o Brasil?** Brasília: Revista de Informação Legislativa Senado Federal, 1988. Ed. 100, p. 118.

GENERALIDADES DA OUVIDORIA NA OAB

Isolde Hammerschmitt*

1 CONCEITOS

O que é um Ouvidor? Inicia-se este breve estudo com este questionamento, no intuito de provocar a análise sobre o real papel do Ouvidor e da Ouvidoria na Ordem dos Advogados do Brasil.

O conceito de Ouvidor, deriva da palavra *ombudsman* (*ombuds* - representante; *man* - homem), que surgiu na Suécia, em 1809, quando o parlamento passou a eleger uma pessoa, o *ombudsman*, para atuar como defensor dos interesses do povo, servindo como uma ponte entre o governo e a população, em outras palavras, o ouvidor seria o representante do povo. Na atualidade, o *ombudsman* representa o cliente e está relacionado às instituições privadas, já o ouvidor defende o cidadão e está relacionado às instituições públicas.

A Ouvidoria é a seção da instituição (pública ou privada) pela qual se realiza o trabalho do ouvidor.

Em reunião realizada no Conselho Federal da OAB, no dia 19/05/2014, a qual foi organizada em conjunto com o Superior Tribunal de Justiça e reuniu ouvidores de inúmeras instituições de todo o País, o então Presidente do Conselho Federal da OAB, Dr. Marcus Vinicius Furtado Coelho, destacou que "a Ouvidora é um dever Constitucional por ser através dela que o cidadão exerce o direito de petição e sua cidadania, quando persegue seus direitos." Esclareceu também, nessa mesma oportunidade, que a Ouvidoria, na atualidade, é totalmente diferente do conceito reinante há muito tempo, ou seja, aquela que só serve para ouvir, frisando que "a ouvidoria além de ouvir, age."

Em suma, a relevância das ouvidorias nas instituições e em especial, na Ordem dos Advogados do Brasil, se dá pelo papel de representação dos anseios do cidadão brasileiro.

* Advogada - OAB/SC 21701- Ouvidora *ad hoc* da OAB/SC.

2 MISSÃO DA OUVIDORIA

Na sua essência, a missão da Ouvidoria é ajudar a transformar em oportunidade de solução a ameaça surgida do relacionamento de um órgão ou uma organização e o cidadão, humanizando a relação e perseguindo o equilíbrio.

A Ouvidoria da OAB, com 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 Advogados do Brasil.

Rubens Pinto Lyra[1] ensina que:

> [...] a eficácia da ação da ouvidoria e, portanto, a efetividade da sua ação pública depende, em grande medida, do processo de aprofundamento da democracia, e de uma reforma do Estado orientada para a mudança nas suas relações com a sociedade. Destarte, afirmar a ação da ouvidoria, enquanto mecanismo de democratização nas relações Estado/sociedade, pode contribuir para assegurar a cidadania plena a todos os brasileiros, garantindo a vigência de seus direitos.

Portanto, a Ouvidoria 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.

Em outras palavras, a missão da Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil é representar a voz do advogado, do estagiário, do estudante e do cidadão, perante a OAB, para, a partir das manifestações recebidas, atuar junto às áreas da instituição e, sendo necessário, junto aos órgãos públicos ou privados, com vista ao aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados, auxiliando no encaminhamento da solução dos conflitos que se apresentem, com o fito de assegurar a plena cidadania.

[1] LYRA, Rubens Pinto. Ouvidor: O Defensor dos Direitos na Administração Pública Brasileira. http://www.uece.br/labvida/dmdocuments/ouvidor.pdf. Acesso em: 30 agosto2018.

3 FINALIDADES DA OUVIDORIA

Como já frisado, a Ouvidoria tem por finalidade maior, oportunizar ao cidadão o exercício da cidadania.

A Seccional Catarinense da Ordem dos Advogados do Brasil, por sua Ouvidoria, permite o acesso a todos os inscritos na OAB e os cidadãos em geral, a esse canal de comunicação da instituição, por todos os meios possíveis (atendimento presencial, telefone, e-mail, página da OAB/SC na internet, correspondência escrita). Portanto, a Ouvidoria tem por finalidade viabilizar o controle da qualidade dos serviços prestados pela OAB/SC; possibilitar a formação de diagnósticos, para a ação qualitativa no afã de melhorar os serviços prestados; permitir ao público a enumeração de falhas, necessidades, sugestões, críticas, elogios de todos os serviços prestados pela OAB; dar o encaminhamento a todos os pleitos enviados à Ouvidoria; orientar o público sobre as possibilidades para a solução dos problemas apresentados; reconhecer e relacionar pontos importantes que contribuam para aprimorar as atividades desenvolvidas pela instituição; deslocar-se, quando necessário, até às Subseções da OAB/SC e instituições para ouvir os reclamos e encaminhá-los de acordo com as possibilidades e respeitadas a competência e os limites legais.

A Revista OAB/RJ Digital[2] resume a finalidade da Ouvidoria, quando informa:

> A Ouvidoria-Geral da OAB tem como finalidade ampliar os canais de participação dos advogados, estagiários e estudantes de Direito, bem como de todos os interessados, para melhorar a qualidade dos trabalhos do Conselho Federal da Ordem e, em regime de cooperação, dos Conselhos Seccionais e Subseções da OAB. O objetivo é colaborar para o aperfeiçoamento, a transparência e a eficácia das atividades, assistência, defesa e prestação de serviços oferecidos aos seus inscritos e à comunidade em geral.

[2] http://www.oabrj.org.br/noticia/89322-ouvidoria-da-oab-respondeu-a-13-mil-demandas-em-2014, acessada em 04/09/2018.

A ouvidoria, na vida do cidadão, tem o papel de lhe garantir o acesso a seus direitos. Portanto, essencial na estrutura das instituições em geral e especialmente na Ordem dos Advogados do Brasil.

4 O OUVIDOR

Levando em consideração o contexto da Ouvidoria, enquanto meio de integração visando a 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.

Para isso, importantes são as seguintes características do ouvidor: ter conduta ética; ser proativo e transparente; ser imparcial; estar distante das questões políticas tanto internas como externas, inclusive partidárias; ter competência técnica e de gerência; saber integrar conhecimentos múltiplos e complexos; assumir responsabilidades; ter visão estratégica; ter habilidade em compreender os outros e traquejo para encaminhar o assunto concreto; sigilar e resguardar os assuntos a que tem acesso; ter comprometimento com o exercício da cidadania, entre outras.

Rubens Pinto Lyra[3] traz a lição de Hermano Tavares, onde demonstra que o ouvidor, no seu dia a dia, desenvolve um agir crítico diante dos problemas que a ele são relatados e com toda a bagagem que adquire atua como um agente de mudança do contexto em que está inserido.

Portanto, o ouvidor da OAB é, na verdade, aquele agente que representa a instituição perante a sociedade em geral e, em especial, seus associados, recebe os reclamos, críticas, sugestões, etc. e, com independência analisa, encaminha, responde e realiza o *feedback* para a instituição no intuito de analisar e melhorar os serviços que a instituição realiza.

[3] "O fato de auscultar os problemas que dizem respeito ao quotidiano credencia o ouvidor a agir como crítico interno. Assim, a partir das demandas que lhe são encaminhadas, monta uma verdadeira radiografia da instituição, contribuindo com os administradores na identificação dos problemas sistêmicos, na correção das injustiças e na proposição de novos procedimentos, atuando como agente de mudança" (TAVARES, 1998).

5 A OUVIDORIA NA OAB/SC

Atualmente, a Ouvidoria da OAB/SC, está estruturada nos termos da Resolução nº 07/2014, cujo teor está em consonância com os termos do Provimento nº 123/2007 do Conselho Federal da OAB.

A Ouvidoria da OAB/SC realiza os atendimentos pelo canal da Ouvidoria do Conselho Federal da OAB, por e-mail, telefone e presencialmente. A demanda dos atendimentos presenciais e pelo sistema nacional tem aumentado paulatinamente, cuja ferramenta é muito útil e de fácil acesso à população. Interage com todos os setores da Seccional, auxiliando nas atividades quando necessário, bem como, encaminha os assuntos endereçados aos diversos Setores.

A Ouvidoria itinerante é um projeto que está sendo perseguido, eis que trata de ação institucional, pela qual o Ouvidor se desloca até o cidadão ou a instituição, quando necessário, para inteirar-se do problema existente e encaminhá-lo, através dos canais respectivos, para a solução. Nesse passo, pode se eleger locais, em períodos alternados, para os quais o Ouvidor se deslocará e onde permanecerá por um período determinado e planejado, objetivando aproximar o canal de contato com a OAB/SC. Dessa forma também, o ouvidor participa de Eventos promovidos pela Seccional, ou mesmo pelas Subseções, com prévia divulgação, para aproximar o canal de comunicação da OAB/SC.

O leque de atuação do ouvidor é muito grande e importante para a instituição. Por se tratar de um órgão recentemente criado, considerando o tempo de existência da Ordem dos Advogados do Brasil, ainda há muito a se fazer, mas, com certeza, há a necessidade de integração com as ouvidorias dos órgãos do Poder Executivo, Legislativo e Judiciário, além das instituições em geral, com o fito de aproximar o cidadão aos seus direitos e cumprir, efetivamente, os preceitos Constitucionais.

6 CONCLUSÃO

A Ouvidoria é o setor que tem dois papéis importantes, o de acolher e retratar o real espírito institucional da OAB. Pois, através de

todos os atendimentos, sejam eles de forma presencial ou não, haverá uma avaliação por parte do atendido.

É de se registrar que, muitas vezes para o que o cidadão ou o advogado buscam através da Ouvidoria, não existe uma solução específica ou imediata, mas a percepção do Ouvidor deve se dar de tal forma que, a resposta dada vislumbre um caminho, apesar de o auxílio ou a solução não ser possível. Afinal, a Ouvidoria está representando a OAB, em todos os momentos do atendimento. Portanto, o trabalho do Ouvidor é de extrema responsabilidade.

Florianópolis, 03 de setembro de 2018.

REFERÊNCIAS

LYRA, Rubens Pinto. Ouvidor: O Defensor dos Direitos na Administração Pública Brasileira. <http://www.uece.br/labvida/dmdocuments/ouvidor.pdf> Acesso em: 30 agosto2018.

Revista OAB/RJ Digital. Ouvidoria da OAB respondeu a 13 mil demandas em 2014. http://www.oabrj.org.br/noticia/89322-ouvidoria-da-oab-respondeu-a-13-mil-demandas-em-2014 Acesso em 04/09/2018.