

**Artigo: 16 de março – Dia nacional do ouvidor. Por: Henrique Vilas Boas Farias (\*)**

Por força da Lei 12.632/2012 (DOU 15.05.2012), hoje se celebra o Dia Nacional do Ouvidor. A data se refere à criação da ABO (Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman), em João Pessoa, na Paraíba, no ano de 1995. Registre-se que a data já era comemorada desde 2001, tendo a lei o papel apenas de oficializá-la.

A previsão legal robustece o papel do ouvidor, cujo objetivo é garantir e dar voz, tanto interna quanto externamente, ao cidadão, ao consumidor e ao funcionário. Desta forma, o ouvidor transforma cada manifestação em importante ferramenta de gestão, recurso precioso para garantir um serviço ou produto de excelência. O ouvidor dimensiona cada demanda de forma a garantir o exercício da cidadania e, com isso, garantir a preservação do estado democrático de direito.

No âmbito do Conselho Federal da OAB, a Ouvidoria Geral foi criada pelo Provimento 123/2007 (DJ de 13.11.2007).

A Ouvidoria Geral da 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 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, 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 à comunidade em geral, gozando de independência no desempenho de suas atribuições.

Nos dias 05 e 06 de setembro de 2016, em Brasília-DF, o Conselho Federal da OAB realizou o III Encontro Nacional de Ouvidores da Ordem dos Advogados do Brasil, ocasião em que os Ouvidores do Conselho Federal e das Seccionais apresentaram as seguintes proposições: (a) Necessidade de alteração do Provimento 123/2007, visando seu aprimoramento e o aperfeiçoamento do normativo; (b) Por unanimidade restou deliberado acerca da necessidade de criação de dispositivos no Provimento 123/2007 que regule o funcionamento das Ouvidorias Seccionais, em linhas gerais; (c) Aprovada, por unanimidade, a proposição de alteração do art. 7º do Provimento 123/2007, propondo constar em sua redação os seguintes dizeres: “são atribuições gerais das Ouvidorias”; (d) Consignação de um dispositivo fomentando a necessidade das Seccionais observarem e aplicarem as normas contidas no Provimento do Conselho do Federal, no que couber; (e) Adequação do disposto no art. 8º, do Provimento 123/2007, inciso I, substituindo o termo “solicitar” para “requisitar”; (f) Adequação do disposto no art. 8º, do Provimento 123/2007, inciso II, substituindo o termo “reportar-se” para “manifestar-se” e suprimir a expressão “previamente solicitada”; (g) Observância do fluxo do macroprocesso dos procedimentos mínimos do Manual de Rotinas e Protocolos das Ouvidorias do Sistema OAB apresentados no Encontro; (h) Deliberou-se pelo

encaminhamento do parecer da OAB/DF, referente a Lei de Acesso à Informação, à Diretoria para debate do assunto junto ao plenário, bem como ao Colégio de Presidentes; (i) Adequação do *caput* do art. 5º do Provimento n. 123/2007 para modificar o requisito referente ao tempo de exercício profissional para 5 (cinco) anos de exercício profissional, ficando mantidas as demais disposições; (j) Manutenção da disposição do art. 6º do Provimento 123/2007, com recomendação proveniente do Encontro para que as Seccionais disponham de estrutura mínima para a execução das atividades da Ouvidoria; (k) Inserção do inciso III no art. 8º do Provimento n. 123/2007, para inserir como prerrogativas o direito a assento e voz ao Ouvidor no Conselho Seccional; (l) Após a apresentação foi repassada aos Ouvidores o termo de adesão ao Sistema para manifestação de interesse de implantação do Sistema; (m) Compromisso das Ouvidorias, para que envidem esforços no sentido firmarem novos convênios com Poder Judiciário, Poder Executivo, Poder Legislativo, Defensoria, Ministério Público, entre outros órgãos.

Em Mato Grosso do Sul, a OAB aprovou recentemente seu novo Regimento Interno, elevando a Ouvidoria Geral à condição de um órgão da OAB/MS, ao lado do Conselho Seccional, ESA e CAA, tendo como atribuição receber e dar encaminhamento às reclamações feitas por qualquer cidadão, advogado ou não, ressalvadas as atribuições da Comissão de defesa e Assistência das prerrogativas do advogado, contra qualquer Poder Estatal e seus órgãos subordinados e a própria OAB/MS, e levar ao conhecimento do reclamante notícia sobre o encaminhamento dado à sua reclamação e a solução apontada, objetivando a correção dos atos ilegais e ou abusivos.

Nestes moldes, a Ouvidoria Geral da OAB/MS, enfim, reúne as ferramentas necessárias para prestar um serviço de excelência aos causídicos e jurisdicionados do Estado, dando voz ao advogado e garantindo cidadania à população.

(\*) Henrique Vilas Boas Farias é advogado e ouvidor geral da OAB/MS.