



Subseção
Bragança
Paulista



**INSTITUIÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL 001/016/2022
DA 16ª SUBSEÇÃO DA OAB SÃO PAULO / BRAGANÇA PAULISTA**

Artigo 1º - Fica instituída a Ouvidoria Geral da 16ª Subseção da OAB São Paulo, de Bragança Paulista, como órgão auxiliar da Presidência, que terá atuação independente e permanente, com objetivo de apurar reclamações, receber elogios e sugestões, com relação aos serviços da administração da Subseção e descumprimento de normas e diretrizes que balizam as finalidades institucionais da Ordem dos Advogados do Brasil.

Artigo 2º - A Ouvidoria Geral da 16ª Subseção da OAB São Paulo, de Bragança Paulista, no desempenho de sua missão, tem as seguintes atribuições:

- I. Receber e apurar denúncias e reclamações sobre atos considerados ilegais, abusivos, desonestos, indecorosos, omissivos ou comissivos, que contrariem o interesse público, praticados por funcionários e demais membros inscritos, comissões, ou que façam uso dos serviços oferecidos pela OAB/SP, no âmbito da OAB de Bragança Paulista, Pedra Bela, Pinhalzinho, Tuiuti e Vargem;
- II. Diligenciar junto aos diversos setores administrativos, comissões, salas de apoio e demais dependências da OAB, para prestar informações ou esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua respectiva responsabilidade, objeto de interesse de qualquer interessado;
- III. Manter sigilo, quando solicitado, sobre reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, solicitando junto aos órgãos competentes medidas de proteção aos reclamantes ou denunciantes, quando for o caso;
- IV. Informar ao interessado, quando solicitado, mediante apresentação de protocolo, sobre as providências adotadas em razão de seu pedido, salvo quando feito anonimamente, não havendo qualquer canal para resposta;
- V. Recomendar aos setores, departamentos e/ou comissões a adoção de providências que busquem impedir irregularidades administrativas, éticas, estatutárias e legalmente consideradas;
- VI. Difundir, por meios ao seu alcance, o caráter de suas ações, interagindo com os setores da administração pública, os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, assim como com os segmentos representativos dos inscritos e usuários, de modo a aprofundar o bom controle da gestão e de serviços prestados pela advocacia e pela OAB;



Subseção
Bragança
Paulista



- VII. Manter arquivo da documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas, sempre respeitando rigorosamente a Lei Geral de Proteção de Dados;
- VIII. Manter relatório semestral arquivado das atividades desenvolvidas, especificando aqueles que representaram acolhimento, com reorientação dos serviços, dando conhecimento para eventuais interessados.

Artigo 3º - A Ouvidoria Geral da 16ª Subseção da OAB São Paulo, de Bragança Paulista, será dirigida pelo Ouvidor(a) Geral, nomeado(a) pelo período definido pela presidência da OAB de Bragança Paulista:

§ 1º - O cargo de Ouvidor(a) Geral será exercido de forma voluntária, em horário e condições que este dispuser, de modo a cumprir o bom e efetivo atendimento necessário à parte interessada, trazendo, por conseguinte, a solução adequada aos casos que lhe compete.

§ 2º Atendido ao disposto no caput deste artigo, são requisitos para ser Ouvidor(a) Geral da 16ª Subseção da OAB São Paulo, de Bragança Paulista:

- a. Ser advogado(a) com mais de um ano de inscrição nos quadros da OAB;
- b. Estar em dia com suas obrigações junto aos quadros da OAB;
- c. Não possuir antecedentes criminais e/ou condenação em processos ético-disciplinares, que desabonem sua reputação;
- d. Não ser cônjuge, ascendente ou descendente em qualquer grau de qualquer membro da Diretoria.

Artigo 4º - O(A) Ouvidor(a) Geral da 16ª Subseção da OAB São Paulo, de Bragança Paulista, possui as seguintes prerrogativas;

- I. Autonomia e independência;
- II. Liberdade de pedir sua exoneração do cargo, sem justificar o motivo, sendo substituído nos mesmos termos da sua indicação pela presidência da Subseção, por prazo complementar de mandato;

Artigo 5º - Compete ao(à) Ouvidor(a) Geral:



Subseção
Bragança
Paulista



- I. Propor aos setores e comissões, resguardadas as respectivas competências, os procedimentos necessários à correção das disfunções das atividades, bem como aqueles necessários à apuração de responsabilidades administrativas, civis e criminais;
- II. Requisitar a prática dos atos formais de documentação para efeito de se instruir quanto à procedência ou não de denúncias ou reclamações recebidas dos administrados e reclamantes, devendo ser atendido no prazo máximo de 15 (quinze) dias, salvo justificativa de dilatação por igual prazo;
- III. Solicitar dos órgãos ou entidades, sejam públicas ou privadas, informações ou documentos, para efeito de se instruir quanto à procedência ou não de denúncias ou reclamações dos administrados, devendo ser atendido no prazo máximo de 30 (trinta) dias;
- IV. Colaborar para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela OAB Bragança Paulista;
- V. Celebrar termos de cooperação com entidades que exerçam atividades congêneres.

Artigo 6º - A Ouvidoria Geral atuará por iniciativa própria, por solicitação da Diretoria em exercício e por efeito das denúncias ou reclamações que receba via canais competentes;

Parágrafo Único - A Ouvidoria poderá receber:

- a. Denúncias de eventuais atos que indicam a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação de apuração dos setores competentes;
- b. Elogios e/ou reconhecimentos, ou ainda satisfação sobre o serviço e atividades praticadas pela OAB, bem como sobre atendimento recebido;
- c. Pedidos de informações ou de esclarecimentos sobre determinado serviço prestado pela administração direta ou comissões;
- d. Reclamação e/ou insatisfação relativa à prestação de serviços, condutas de funcionários(as), membros de comissões, diretoria e terceiros prestadores de serviços e na própria fiscalização desses serviços;
- e. Solicitações ou pedidos de providências sobre eventuais ocorrências, que sejam relacionadas aos serviços, dependências, maquinários, entre outros;
- f. Sugestões, apresentação de ideias ou formulações de propostas de aprimoramento de serviços.



Subseção
Bragança
Paulista



Artigo 7º - São objetivos da Ouvidoria Geral, sem prejuízo de outros estabelecidos em regulamento específico:

- I. Coordenar e articular as atividades de ouvidoria;
- II. Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- III. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV. Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Portaria e no Estatuto da Advocacia e da Cidadania da Ordem dos Advogados do Brasil;
- V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário e monitorar a adoção de medidas para prevenção e correção de falhas e omissões na prestação de serviços;
- VI. Receber, analisar e encaminhar aos setores competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações perante o setor que se vincula;
- VII. Manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários, sempre respeitando as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados;
- VIII. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o setor, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

Artigo 8º - Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações:

§ 1º - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas, desde que feitas através dos canais adequados e disponibilizados.

§ 2º - São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 3º - As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de e-mail, podendo, entretanto, ser recebidas por outros meios de comunicação quando disponibilizados pela instituição.

§ 4º - A Ouvidoria responderá às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.



Subseção
Bragança
Paulista



§ 5º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 6º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 5 (cinco) dias, contados da data de seu recebimento.

§ 7º - Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 8º - A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no parágrafo anterior, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 9º - A falta de complementação da informação pelo usuário no prazo anteriormente estabelecido acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Artigo 9º - A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação;

Artigo 10 - A Ouvidoria encaminhará a decisão final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Artigo 11 - Os procedimentos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo Único - A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- a. Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- b. Envio de comprovante de recebimento da manifestação;
- c. Análise e obtenção de informações, quando necessário;
- d. Decisão final; e
- e. Ciência ao usuário.



Subseção
Bragança
Paulista



Artigo 12 - A contagem dos prazos previstos neste regulamento computar-se-ão somente os dias úteis, excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento.

Artigo 13 - A Ouvidoria Geral da 16ª Subseção da OAB São Paulo, de Bragança Paulista, terá sede na Rua Dr. Waldemar Martins Ferreira, 315, Jardim América, Bragança Paulista (SP), com adequado sistema de informação e acesso ao público.

Artigo 14 - Em caráter excepcional, a nomeação da Ouvidora Geral terá início em 04 de outubro de 2022, de modo a coincidir com a gestão da Diretoria da 16ª Subseção da OAB São Paulo, de Bragança Paulista.

Artigo 15 - A 16ª Subseção da OAB São Paulo, de Bragança Paulista, poderá expedir normas complementares do disposto nesta Portaria;

Artigo 16 - Esta Portaria entrará em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Bragança Paulista, 28 de outubro de 2022.


GUSTAVO HERMENEGLDO DE OLIVEIRA RISI
PRESIDENTE
16ª SUBSEÇÃO DA OAB BRAGANÇA PAULISTA


ADRIANA DA SILVA COMAR MIRANDA-OAB/SP 136.868
OUVIDORA GERAL
16ª SUBSEÇÃO DA OAB DE BRAGANÇA PAULISTA/SP