



Instituto dos Advogados Brasileiros

Av. Marechal Câmara, 210, 5º andar - 20020-080

Tels.: (21) 2240-3921/2240-3173

www.iabnacional.org.br

presidente@iabnacional.org.br

PORTARIA Nº 26/2018.

Adota Procedimentos para Funcionamento da Ouvidoria, no âmbito do Instituto dos Advogados Brasileiros.

A PRESIDENTE DO INSTITUTO DOS ADVOGADOS BRASILEIROS, no uso de suas atribuições legais e regulamentares, e

Considerando que a criação da Ouvidoria, no Instituto dos Advogados Brasileiros, representa um elo entre a direção e os consócios, efetivos ou honorários;

Considerando que a função da Ouvidoria é a de mediar sugestões ou conflitos surgidos por meio de críticas e reclamações, agindo preventivamente para que sejam evitados;

Considerando a importância do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, cujo objetivo é propiciar sugestões de alterações ou melhorias na gestão do Instituto como um todo;

Considerando a necessidade de fixação de procedimentos de funcionamento do setor de Ouvidoria do Instituto dos Advogados Brasileiros, resolve:

Art. 1º A Ouvidoria do Instituto dos Advogados Brasileiros terá um Ouvidor que será indicado e nomeado pela Presidente, integrando o quadro da Diretoria Executiva; cujo mandato terá a mesma duração do exercício da Presidência;

Art. 2º. A Ouvidoria é responsável por receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias dos consócios;

Parágrafo único. Para tanto, a Ouvidoria disponibiliza o e-mail ouvidoria@iabnacional.org.br, único canal para registro de demandas;

Art. 3º. A atuação da Ouvidoria, sempre de forma independente e imparcial, será de natureza preventiva, na recepção e implantação de ideias e sugestões, evitando, dessa forma, eventuais e futuras críticas e reclamações, e reativa, no atendimento às demandas registradas pelos consócios;

Art. 4º. A Ouvidoria presta atendimento no mesmo horário de funcionamento do Instituto, obedecendo aos seguintes critérios:



Instituto dos Advogados Brasileiros

Av. Marechal Câmara, 210, 5º andar - 20020-080

Tels.: (21) 2240-3921/2240-3173

www.iabnacional.org.br

presidente@iabnacional.org.br

I - ao receber e registrar a crítica ou reclamação, a Ouvidoria deverá encaminhá-la de imediato aos gestores responsáveis, para obtenção dos esclarecimentos e providências necessárias à instrução e sugestão de solução da demanda, sendo vedado o fornecimento de resposta sem consulta à área responsável;

II - desenvolver estatísticas e relatórios mensais, acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de conflitos e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade da atuação do Instituto, sendo que as demandas serão classificadas da seguinte maneira:

- a) Procedente atendida: demanda acolhida e solucionada;
- b) Improcedente: demanda rejeitada.

III – a cada registro de demanda no canal de Ouvidoria, será gerado um número de protocolo, para fins de identificação do atendimento;

IV - as demandas recebidas no canal de Ouvidoria serão respondidas em até 10 (dez) dias úteis, sendo que, na impossibilidade de atendimento da demanda no prazo mencionado, a Ouvidoria deverá, ainda dentro deste prazo, comunicar ao consócio as providências já adotadas, a justificativa do descumprimento do prazo, bem como o novo prazo para resposta.

Art. 5º - A Ouvidoria terá, também, como atribuição executiva, proceder aos contatos iniciais com os consócios que solicitarem seu desligamento do quadro social, envidando esforços no sentido de reverter tais pleitos, podendo oferecer sugestões que possam contribuir para esta revisão.

Parágrafo Único – Os pedidos de desligamento e providências adotadas serão incluídos nos relatórios e estatísticas previstos no inciso II, do artigo 4º .

Art. 6º - Os casos que não puderem ser solucionados pela Ouvidoria, ou que gerem dúvidas sobre as formas de encaminhamento com vistas à solução da demanda, incluindo os pedidos de desligamento, deverão ser informados à presidência para a adoção das medidas necessárias.

Art. 7º - A Ouvidoria terá apoio e suporte dos funcionários lotados nos setores administrativo e financeiro, principalmente, no que tange ao fornecimento de dados imprescindíveis a consecução de suas atividades.

Parágrafo único - As solicitações da Ouvidoria aos funcionários designados pela gerência, para cumprir o disposto no “caput” deverão ser atendidas no prazo máximo de 48 horas, salvo comprovada impossibilidade de atendimento neste prazo.



Instituto dos Advogados Brasileiros

Av. Marechal Câmara, 210, 5º andar - 20020-080

Tels.: (21) 2240-3921/2240-3173

www.iabnacional.org.br

presidente@iabnacional.org.br

Art. 8º - As regras contidas na presente Portaria deverão ser divulgadas aos consócios, por quaisquer meios de comunicação, bem como deverão constar obrigatoriamente dos informativos do IAB Nacional.

Art. 9º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de maio de 2018.

RITA DE CÁSSIA SANT'ANNA CORTEZ
Presidente Nacional