

## José Noronha: Escuta ativa no sistema de Ouvidoria da OAB

A habilidade da comunicação tem sido vital para a evolução humana. Expressar-se bem é também um requisito relevante em muitas atividades, particularmente para a advocacia. Quem fala, deseja ser ouvido. Para acolher essa demanda é que há 16 anos o Conselho Federal da OAB criou, por meio do



O Dia do Ouvidor, celebrado a 16 de março, é ocasião

propícia para lembrar que a Ouvidoria existe para dar voz a cada advogada e a cada advogado brasileiro. Na OAB, temos trabalhado para melhorar continuamente nossa capacidade de escuta ativa, sempre em consonância com a diretoria do presidente Beto Simonetti, para quem cada opinião, sugestão, crítica ou denúncia importa.

No início do mês realizamos em Natal o 5º Colégio de Ouvidorias da Ordem dos Advogados do Brasil. O colégio é fundamental para que possamos dar homogeneidade aos procedimentos adotados por todos os ouvidores do sistema OAB, a despeito das assimetrias e particularidades regionais. Essa parametrização nos permite planilhar dados e dar uniformidade aos pleitos que levamos ao Judiciário e a outras instituições. A cada colégio observamos a evolução da atividade e o compromisso de cada ouvidor e ouvidora em atuar de forma mais inclusiva.

Desta vez não foi diferente. Dentre os assuntos em pauta, nos dedicamos ao debate do fluxograma da Ouvidoria da Mulher no âmbito do Conselho Federal, enfocando sobretudo o atendimento das demandas trazidas pelas mulheres advogadas, pelas jurisdicionadas e pela sociedade em geral. Tivemos também um treinamento sobre a importância da Ouvidoria da Mulher e da escuta ativa, ferramentas que buscamos aprimorar sobretudo nas seccionais.

Aliás, cumprimos à risca a premissa de ir aonde o advogado e a advogada estão, discutimos também medidas para reforçar a interiorização das ouvidorias nas subseções da OAB atuantes em todo o território brasileiro. Em decorrência, criamos um grupo de trabalho para estudar a utilização do sistema da Ouvidoria Nacional pelas subseções.

Neste 16 de março, o sistema de Ouvidoria da OAB reafirma seu compromisso de trabalhar para dar voz à advocacia, interagir com os setores responsáveis, buscando a solução das questões expostas e acompanhando o desenvolvimento das providências, prestar esclarecimentos aos interessados, zelar pela discricção das questões com as quais lidamos e prestar contar contas de novas atividades, com máxima transparência.

A atuação colegiada mostra a força da união da classe por meio da pluralidade de sugestões e pelo intercâmbio de boas práticas. Com modernas práticas de gestão e canais cada vez mais variados, a Ouvidoria-Geral e suas correlatas nas seccionais estão cada vez mais ao alcance de todos. Para estimular o avanço na meta de excelência na escuta ativa, vamos criar o Selo Ouvidoria, destinado às instituições que preencherem os requisitos em temas de divulgação, qualidade e criação de ouvidorias adjuntas.

**Date Created**

16/03/2023