

## Convergências da Ouvidoria e Bioética na defesa dos Direitos Humanos

**Luciana Bertachini**

Doutora em Bioética e Ouvidoria pelo Centro Universitário São Camilo SP. Mestre em Distúrbios da Comunicação Humana pela Universidade Federal de São Paulo UNIFESP- EPM. Membro da Câmara Técnica de Terminalidade da Vida e Cuidados Paliativos do Conselho Federal de Medicina. Vice-presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman de São Paulo.

**Resumo:** A sociedade contemporânea está cada vez mais crítica diante das injustiças e desigualdades sociais que vulnerabilizam os cidadãos e enfraquecem o exercício pleno da cidadania, bem como podem violar seus direitos humanos, de modo que são indispensáveis iniciativas concretas que os protejam no complexo sistema social. Nesse contexto social, as Ouvidorias passaram a ter maior incentivo após o fim da ditadura militar, quando, com o processo de redemocratização do país, verificou-se a necessidade de se criar mais espaços ou canais institucionais de abertura para a sociedade. Assim, o instituto da Ouvidoria representa uma iniciativa concreta fortalecida no período de redemocratização do Brasil com atuação expressiva em instituições públicas e privadas, tendo como essência a escuta da pessoa em um espaço aberto e livre para as manifestações. O cidadão passou a ter um canal de comunicação efetivo para apresentar suas questões, reclamações e sugestões, participando, assim, de maneira direta e indireta na própria administração das instituições. Para cumprir seu papel de intermediário isento um Ouvidor não pode ignorar que as ordens sociais possuem costumes e valores éticos específicos, além dos gerais que definem a sociedade mais ampla. Nessa linha de ideias, propõe-se uma breve reflexão sobre os fundamentos da Bioética nas práticas do Ouvidor, sendo a Bioética da Proteção e da Intervenção instrumentos fundamentais de suporte reflexivo às Ouvidorias no sentido de se potencializarem como dispositivo social facilitador do diálogo ante os desafios de minimizar as assimetrias de poder e vulnerabilidade.

**Palavras-chave:** Direitos Humanos, Bioética e Ouvidoria.

**Riassunto:** La società contemporanea é sempre più critica di fronte alle ingiustizie e alle disuguaglianze sociali che minano i cittadini e indeboliscono il pieno esercizio della cittadinanza, come pure possono violare i diritti umani a tal punto che sono indispensabili delle iniziative concrete che li proteggano nel complesso sistema sociale. In questo contesto sociale, la figura del Difensore Civico attualmente, dopo la fine della dittatura militare, ha un maggior incentivo, dato che, con il processo di ritorno alla democrazia del paese, si è verificata la necessità di creare più spazi o canali istituzionali di apertura alla società. Così l'istituzione del Difensore Civico rappresenta un'iniziativa concreta rafforzata nel periodo del ritorno alla democrazia in Brasile, con un'attuazione espressiva in istituzioni pubbliche e private e che si caratterizza attraverso l'ascolto della persona in uno spazio aperto e libero per manifestarsi. Il cittadino dispone, così, di un canale di comunicazione effettivo per presentare i suoi problemi, proteste e suggerimenti, e partecipando, così, in maniera diretta e indiretta, alla propria amministrazione delle istituzioni. Per svolgere il suo ruolo di mediatore esento, il Difensore Civico non può ignorare che l'ordine sociale ha dei costumi e dei valori etici specifici, oltre a valori generali che definiscono la società più ampia. In questa linea di idee, si propone una breve riflessione sui fondamenti della Bioetica nella pratica del Difensore Civico, essendo la Bioetica della Protezione e dell'Intervento degli strumenti fondamentali di sostegno riflessivo nel senso di rendersi più validi come dispositivo sociale facilitatore del dialogo dinanzi alla sfida di minimizzare le asimmetrie di potere e di vulnerabilità.

**Parole-chiave:** Diritti Umani, Bioetica; Difensore Civico.

## Introdução

A bioética tem sua gênese marcada não apenas pelos novos fatos do desenvolvimento tecnocientífico, mas, principalmente, pelas ambiguidades que surgiram com o seu uso. A II Guerra Mundial e as formas invasivas de pesquisas tecnológicas sobre seres humanos foram estarrecedoras para a consciência ética e provocaram o despertar de iniciativas para discutir e propor diretrizes e normas de radical transformação nos procedimentos éticos (ANJOS; SIQUEIRA, 2007). Nesse contexto, a bioética teve evolução propositiva com uma polarização bastante acentuada na direção de diretrizes e normas voltadas para a área clínica de pesquisas e cuidados de saúde. Nessa perspectiva, a sistematização feita por Beauchamp e Childress, em sua obra *Principles of biomedical ethics* (1979), ao cunhar os quatro princípios – Autonomia, Não Maleficência, Beneficência, Justiça –, ganhou, por vários fatores, tal projeção que esses princípios passaram a ser considerados também os princípios fundamentais da Bioética (PESSINI; BARCHIFONTAINE, 2012). Entretanto, não faltaram críticas ao que veio a ser chamado de principialismo norte-americano.

As críticas não visam propriamente aos princípios, mas à redução da bioética a eles e à pretensão de se abranger a pluralidade e complexidade das realidades sociais (LEPARGNEUR, 1996). Por outro lado, as críticas se transformaram em um passo significativo de proposições, principalmente no contexto latino-americano e, em particular, no contexto brasileiro (KOTTOW, 2003; SCHRAMM, 2010; HOSSNE, 2006).

A superação da redução bioética ao principialismo foi um importante passo, e a bioética latino-americana superou, também, a restrição dos seus conceitos à área das pesquisas e dos cuidados clínicos de saúde, para ganhar os espaços das estruturas culturais, sociopolíticas, econômicas e ambientais. A bioética, em nosso contexto, abrange a discussão sobre as estreitas conexões que se interpõem entre as relações interpessoais e os sistemas sociais e suas estruturas mais amplas (PESSINI; BARCHIFONTAINE 2012).

Já pela ênfase na autonomia, beneficência e equidade nas relações interpessoais, identificam-se inúmeras interfaces de conceitos e de concepções em que se veem associadas práticas profissionais da Ouvidoria e as propostas da bioética. Dessa forma, seja pelo vigor da bioética como movimento mundial por novas práticas de ética, seja pela amplitude que assume como disciplina formal de conhecimento, cabe abordar a confluência entre ambas as disciplinas a partir de reflexões sobre as questões éticas envolvidas em suas proposições.

De seu lado, a Ouvidoria edifica suas bases na atividade de “ouvir o ser humano” em observância à sua dignidade e possível vulnerabilidade, pautada pela confiabilidade e pelo compromisso em contribuir com a defesa de seus direitos e interesses legítimos, tantas vezes subestimados. A bioética, por sua vez, assume esses mesmos ideais e normas. Tendo, porém, apurada de modo acadêmico a formulação de seus princípios e referenciais e ampliada sua compreensão sobre as interferências socioculturais que se interpõem nas relações humanas, torna-se uma possível fonte de enriquecimento teórico para a Ouvidoria.

Entre as expectativas dessa aproximação da bioética com a Ouvidoria contamos com a possibilidade de apurar o olhar bioético nos princípios essenciais da Ouvidoria, que são: autonomia, independência, transparência, confidencialidade, imparcialidade e acolhimento, visando a melhor compreensão de suas diferentes áreas de incidência, que têm como essência preservar os direitos fundamentais que são direitos inerentes a todos os seres humanos pela dignidade e para promover o progresso social com melhores condições de vida em uma liberdade mais ampla e sem discriminação.

### **1 As Ouvidorias Brasileiras: nota histórica**

A história da Ouvidoria no Brasil começa com a chegada dos portugueses, em 1500. Inicialmente, a função da justiça era exercida pelo rei de Portugal, que, auxiliado por funcionários, chamado "Ouvidores", resolvia as questões relacionadas ao dia-a-dia da Colônia. Dotados, inicialmente, de pouquíssimo poder de decisão, tais funcionários de "el-Rei" organizaram-se gradativamente e constituíram a "Casa de Justiça da Corte", que, com o tempo, evoluiu para a chamada "Casa de Suplicação", órgão judicial responsável pelo julgamento das apelações dos cidadãos nas causas criminais que envolvessem sentenças de morte. Há registros de que, em 1538, foi nomeado Antônio de Oliveira para o cargo de capitão-mor da capitania de São Vicente, com a possibilidade de ter desempenhado a função de Ouvidor como “representante do rei” em terras brasileiras. Foi, porém, Tomé de Sousa, em 1549, quem verdadeiramente deu início à estruturação do Poder Judiciário no Brasil, ao estabelecer o Governo-Geral e trazer consigo o primeiro Ouvidor-Geral, Pero Borges (PINTO, 2000).

Desde então, as atribuições do Ouvidor-Geral estavam previstas no corpo de direito então vigente em Portugal e, por extensão, no Brasil. Os Ouvidores do período colonial passaram a representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como o juiz em nome do rei. Durante um bom tempo, a administração da Justiça, no Brasil, fez-se por intermédio de tal figura, a quem se podia recorrer no caso de haver discordância com relação às decisões dos Ouvidores

setoriais, responsáveis pelas Comarcas estabelecidas em cada uma das Capitânicas Hereditárias. A função era, também, fiscalizadora e foi se diluindo ao longo dos anos para adequar-se melhor à necessidade de defesa e proteção dos direitos e interesses legítimos do cidadão brasileiro.

A necessidade de transformações nas administrações públicas e privadas brasileiras não foi diferente do cenário mundial, incluindo uma significativa influência e mudanças no papel do Ouvidor na época do Brasil colônia, a fim de sintonizar-se com as características da sociedade, deixando de atuar com as mesmas práticas e prerrogativas de séculos passados.

As características do Instituto do Ombudsman de exercer com plena autonomia e independência a função de acolher e representar judicialmente as demandas da população nos países europeus chegaram ao Brasil no início do século XIX. Curiosamente, somente 14 anos após a implementação constitucional do ombudsman na Suécia, em 1809, tal inovação pioneira já era proposta no então "bizarro e exótico" país tropical. Um ano após a independência do Brasil, em 1823, o deputado José de Souza Mello do Parlamento Imperial apresentou um projeto de lei constitucional propondo a criação da "figura" do ombudsman nacional, visando a regulamentá-lo por meio de Lei, para que a população pudesse reclamar de opressões e injustiças perante a Corte.

A proposta de criação de um ombudsman brasileiro comungava das mesmas intenções do ombudsman sueco. Contudo, tal proposta não foi aceita pelos membros do Parlamento naquela época. Durante um período do século XX, o Ouvidor brasileiro desempenhou suas atividades em certo vazio político, com possibilidades restritas para representar o cidadão na defesa de seus direitos. Entretanto, destaca-se o fato de que, mesmo silenciadas no período da ditadura militar, as Ouvidorias continuaram por processos de construção e legitimação do seu verdadeiro papel, conquistando espaços, expandindo seu alcance e aprofundando suas relações com a sociedade.

A consolidação da figura do Ouvidor veio com a primeira Ouvidoria Pública Municipal, em 1986, localizada na cidade de Curitiba, Paraná. Foi a primeira a oferecer um serviço de atendimento ao cidadão. Cinco anos depois, foi criada a Ouvidoria-Geral do Estado do Paraná para atuar na defesa dos direitos e interesses individuais ou coletivos, contra atos e omissões cometidos pela Administração Pública Estadual, no âmbito do Poder Executivo.

Um dos aspectos centrais da formação da cultura brasileira e do processo de formação da sociedade é a importância do legado português no Brasil e a dinâmica de transferências culturais que ocorreram entre metrópole e colônia. Há o consenso de que a tradição colonialista tenha deixado resíduos de dependência e de certa resignação e conformismo na nossa sociedade. É evidente que se trata de amplo e recorrente assunto em função de sua relevância no âmbito

sociocultural, pertencendo ao campo de estudos aprofundados na sociologia. Fazendo um “recorte” nesse cenário que busca fortalecer a consciência de cidadania e de participação social no Estado Democrático de Direito, parece-nos justo pensar que há movimentos crescentes de revitalização do protagonismo no Estado brasileiro. São movimentos que se concretizam pela adição de novas equipes prestadoras de serviços aos três níveis da Federação. De sua parte, a sociedade civil deu passos de renovação e afirmou valores éticos, acentuando-se os pedidos de respostas firmes e objetivas às demandas sociais. Surgem, nesse quadro, os Ouvidores motivados a perseguirem a redução de atritos de competência e a realizarem um trabalho conjunto para promover soluções multidisciplinares. A Ouvidoria tenta contribuir no resgate da autoestima e da voz do cidadão no seu status cultural, afastando a inércia que atinge a participação cidadã diante das injustiças.

Na Constituição Brasileira de 1988, no artigo 37, parágrafo 3º, é estabelecido que a lei discipline as formas de participação do usuário na administração pública, direta e indireta (BRASIL, 1988). Como reflexo do processo de redemocratização, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, foi um importante marco legal que reforçou esse processo, tornando-se mais um instrumento de apoio legal ao trabalho desenvolvido pelas Ouvidorias (BRASIL 1990). A partir de então, o ombudsman passou a ser adotado por uma série de empresas privadas no Brasil, reforçando o entendimento de que apenas no final do século XX as Ouvidorias chegaram à América Latina, como reflexo do processo de redemocratização, de forma divergente de sua origem.

Modernamente, a função do Ouvidor está relacionada às tarefas de ouvir os anseios e necessidades dos cidadãos, acolhendo suas reclamações e buscando soluções efetivas. As experiências dos municípios e estados que instalaram Ouvidorias têm comprovado a importância da aliança entre governantes e governados, para o fortalecimento de nossas Instituições democráticas. Ungaro (2013) comenta que a Ouvidoria brasileira é respeitada e valorizada, sendo seu modelo reconhecido por outros países.

O seu modelo próprio tem as características e peculiaridades da sociedade brasileira, que tem como fundamento os problemas cotidianos do cidadão, com forte ligação ao movimento de defesa do consumidor, especialmente impulsionado no fim dos anos 80 e começo dos anos 90. Cresceu o número de Ouvidorias no Brasil atuando em vários setores da sociedade, havendo mais de 250 Ouvidorias públicas somente no Estado de São Paulo.

A Ouvidoria brasileira na sociedade moderna tem seu papel definido, mantendo um canal de diálogo com a população e sendo uma porta aberta para a participação popular na reivindicação de

seus direitos de cidadão. É um celeiro de recomendações para a melhoria dos serviços público e privado, com os mesmos objetivos: retratar os anseios na forma de reclamações, sugestões e críticas de seus clientes/consumidores, visando a atingir o mais elevado nível de excelência de seus produtos e serviços, fortalecendo o compromisso de respeito ao ser humano.

## **2 Dimensões das práticas de Ouvidoria**

A implantação do instituto da Ouvidoria deve partir da correta percepção sobre a visão, a missão e os valores da estrutura organizativa e social, identificando esses elementos na cultura organizacional e na coerência de seus administradores. Na realidade brasileira, independentemente de ser chamado de Ouvidor ou Ombudsman, não há diferenças quanto à proposição de medidas correccionais e preventivas, pois ambos antecipam tendências para melhorias dos serviços e participam de projetos de planejamento estratégico na Organização. A prioridade será compreender o perfil dos públicos, suas peculiaridades e anseios para, assim, exercerem com legitimidade a representação do cidadão e a proteção de seus direitos humanos, neste caso, ao acolher e averiguar denúncias de violação dos direitos de pessoas em situação de vulnerabilidade. Um dos objetivos do Ouvidor no âmbito dos direitos humanos é o de assegurar o acolhimento ao cidadão vulnerável, e a buscar respostas e mecanismos de intervenção que garantam a aplicação de direitos adquiridos, ampliando o olhar sociocultural e analítico sobre os fatores que acentuam a falta de suporte social. Nesta linha, a Ouvidoria se insere numa rede de colaboração e comunicação direta com diferentes órgãos institucionais, e do poder público, para proporcionar ações concretas de proteção ao cidadão vulnerável e do resgate de sua dignidade. Receber e investigar denúncias são formas de contribuição da Ouvidoria para traçar o diagnóstico de fragilidades que existem no sistema social e que podem ser corrigidas, prevenidas, amenizadas e monitoradas através da comunicação direta com o cidadão a sua realidade, também para representá-lo e orientá-lo sobre como fazer valer os seus direitos quando violados ou esquecidos. Uma parte importante do trabalho do ouvidor é desenvolver e fornecer informações úteis e métodos de cooperação para instituições sobre como prevenir a discriminação e promover a igualdade de direitos.

O Ouvidor trabalha a continuidade e a publicidade de seus atos, gestões e resultados, demonstrando com vigor um alerta aos dirigentes das organizações sobre sua relação com a sociedade. Se ainda não possui constitucionalidade e mandato necessários para o seu autônomo desempenho, Oliveira (2001) destaca que o Ouvidor brasileiro adquire respeito e legitimidade por meio de atuação imparcial, de sua integridade, objetividade, confidencialidade e, mais do que tudo, com ética e um peculiar senso de justiça.

Independentemente do âmbito de atuação, as Ouvidorias são pautadas por princípios que possam servir como diretrizes para realização de suas competências e responsabilidades descritos por Fornazaro (2013) e Bertachini (2013):

I – Independência: para o livre pensar e agir do Ouvidor. O Ouvidor é um observador construtivo na organização.

II – Autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando a garantir os direitos do cidadão.

III – Transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço prestado.

IV – Confidencialidade no resguardo de informações de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário.

V – Imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações.

VI – Acolhimento, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

Além dos princípios, que são universais nas Ouvidorias, algumas características marcam especialmente a atuação das Ouvidorias brasileiras.

I – Gratuidade – nenhum dos serviços oferecidos pode gerar qualquer custo para o cidadão;

II – Celeridade – a expectativa do cidadão que recorre à Ouvidoria é ter retorno com a maior brevidade possível;

III – Agilidade e eficiência – são bases para a atuação que diferenciam as Ouvidorias de outros meios de contato com a população;

IV – Prestação de contas – é feita por meio de relatórios, geralmente mensais, destinados à alta direção ou conselho deliberativo das organizações privadas. Nas públicas, os relatórios são enviados aos dirigentes e divulgados nos meios eletrônicos (sites) ou distribuídos aos veículos de comunicação;

V – Prevenção – atuação que privilegia a antecipação de problemas, antes mesmo que a demanda seja efetivada;

VI – Interesse coletivo – extrair de demandas singulares os pontos que podem beneficiar a coletividade;

VII – Recomendações – sugerir ou propor mudanças com a finalidade de aprimorar produtos e serviços e de prover atenção especial às relações interpessoais dentro das Organizações.

As atribuições essenciais que caracterizam as atividades das Ouvidorias brasileiras são destacadas por Giangrande (2000):

I – Escutar de maneira atenta e imparcial o cidadão.

II – Acolher e conduzir de maneira ética as queixas, reclamações, solicitações, denúncias, informações e elogios.

III – Receber e registrar as demandas via eletrônica ou presencial.

IV – Analisar as manifestações, providenciar soluções e responder aos manifestantes.

V – Manter a confiabilidade no tratamento da demanda e nas orientações fornecidas.

VI – Identificar opções para avanço nas questões apresentadas à Ouvidoria.

VII – Contribuir na mediação de conflitos ou na resolução do problema junto às partes envolvidas.

VIII – Acolher e intervir em demandas que infrinjam o Código de Ética da Instituição, seus valores, suas normas e procedimentos.

IX – Recomendar às áreas de gestão ações preventivas e correcionais que possam harmonizar os interesses coletivos visando a melhorias nos mecanismos de solução definitiva dos problemas.

X – Atuar com autonomia e independência, legitimando principais éticos e boa movimentação dentro da organização e a rapidez na busca de soluções junto aos dirigentes das organizações e do poder público.

Com efeito, as considerações de Iasbeck (2010) destacam que a relação dialógica na Ouvidoria implica o desenvolvimento de uma série de competências específicas por parte dos profissionais que ali trabalham. Os Ouvidores precisam, na opinião do autor, “saber ouvir” na perspectiva do outro (e não somente “colocando-se no lugar do outro”), reconhecer os motivos desse outro. Dessa forma, atender um cidadão na Ouvidoria ultrapassa em muito o mero recebimento, registro e análise posterior da ocorrência trazida por ele. Desenvolver competências

para interagir significa, em grande parte, desenvolver a capacidade de perceber o outro em diferentes dimensões.

Parece justo pensar que os princípios das Ouvidorias são norteadores de suas ações, responsabilidades e tratamento ético das demandas expostas pelo cidadão que recorre a um canal de escuta que tem o compromisso de acolher e buscar soluções assegurando a aplicação de direitos em diferentes contextos, tendo presente que a diversidade cultural, como fonte de intercâmbio, inovação e criatividade, é necessária aos seres humanos e, nesse sentido, constitui patrimônio comum da humanidade.

Ao acolher as pessoas que reclamam seus direitos feridos e que expressam suas angústias, a Ouvidoria identifica e oferece suporte ao sujeito hipossuficiente onde a condição de vulnerabilidade se acentua por informações e esclarecimentos insuficientes, ou por displicência dos órgãos institucionais. Não é incomum observar que o cidadão desiste de defender seus direitos pela falta de acesso às informações que lhe dariam maior liberdade e propriedade de argumentação, então deixa de se manifestar temendo retaliações ou até a privação de seus direitos mínimos. Podemos pensar que a atuação da Ouvidoria no tratamento das manifestações por meio do acolhimento e da prática da escuta do sujeito vulnerado (SCHRAMM, 2008) possa, também, formar uma visão da complexidade das realidades sociais. Nesse sentido, o tratamento individual dos problemas éticos ganha relevância ao diagnosticar temas e desafios a serem solucionados no âmbito coletivo.

Ouvidor, atuando como promotor do fortalecimento do sujeito vulnerado por meio da valoração de princípios éticos, como o respeito, a verdade, a equidade, a privacidade e a confidencialidade, nos convida a uma leitura bioética dos seus princípios, em consonância com as diretrizes preconizadas pelo instituto da Ouvidoria.

### **3 Ouvidoria e Bioética: Reflexões das Convergências**

Ao propor a bioética nos anos 70, a grande intuição de Van Rensselaer Potter se caracterizava pela convicção de que a sobrevivência num futuro próximo estava pendente de posturas éticas consistentes. Em outros termos, se diria hoje que “o século XXI ou será ético ou nós simplesmente não existiremos.” (PESSINI; BERTACHINI; BARCHIFONTAINE, 2014). De fato, os avanços conquistados pela sociedade contemporânea têm exigido reflexões sobre muitas questões éticas relativas ao âmbito do comportamento humano. É esperado que os avanços da ciência e de demais áreas do conhecimento humano existam e que possam trazer benefícios às pessoas e à sociedade, proporcionando um sistema saudável de convivência nos relacionamentos

humanos. Entretanto, é indispensável, nesse cenário de avanços, que se construam valores éticos fundamentais que tornem possível a vida e a convivência respeitosa, visando a superar iniquidades e injustiças.

A proteção de direitos humanos e o cuidado humanizado, como responsabilidades éticas assumidas, são exigências urgentes na contemporaneidade para caminharmos para um futuro com maior respeito aos valores dos cidadãos inseridos na sociedade mundial, que é pluralista e intercultural.

Para compreender o papel da Bioética em novos contextos mundiais, Anjos (2006) explica que a Bioética resulta de uma confluência de forças que se somam para constituí-la, em um ambiente humano diversificado e mesmo contraditório. No Brasil, essa Bioética se desenvolve participando das muitas razões e problemas que explicam sua emergência e dos vários modelos e tendências pelos quais ela se constitui. O autor comenta que, notadamente, as questões de procedimentos éticos na área da saúde, como o principlismo, marcam o início da Bioética no Brasil, mas o que a distinguiria no cenário brasileiro? O desequilíbrio de uma Bioética principlista voltada para a ética em procedimentos clínicos certamente começa a se dar à medida que, na reflexão, emergem contundentes questões de nosso contexto, começando uma verdadeira mudança que afeta a própria concepção de Bioética em nosso meio. O autor destaca a necessidade de a Bioética rever suas fundamentações e seu método de análise dos problemas, do qual se faz instância de reflexão crítica, com o dever de contribuir para a construção da vida social não apenas em comportamentos, mas também em sistemas de equidade e justiça.

Sob esse ponto de vista, a Bioética de intervenção e a Bioética da Proteção, que representam subconjuntos da Bioética, mostram importantes características e exigências da Bioética no Brasil, para o lado da aplicabilidade às questões sociais, evidentemente com uma indispensável construção teórica, epistemológica, que sustente a forma de perceber, de avaliar e gerar ações propositivas. São bases conceituais diferenciadas, que incorporam ao campo de reflexão temas sociopolíticos da realidade. São temas que abordam o estudo de valores fundamentais na vida em sociedade, e que precisam ser repensados na esfera social, assim como a relação entre as macroestruturas organizacionais e a qualidade de vida das pessoas. Essas tarefas reflexivas ampliam os caminhos concretos para a proteção dos direitos humanos, como o fortalecimento da consciência sociopolítica do cidadão por meio de espaços que favorecem a participação ativa frente aos desafios de uma organização social.

Nessa linha de ideias, Garrafa (2005) comenta que a Bioética da intervenção propõe uma aliança concreta com o lado historicamente mais frágil da sociedade, com forte tendência de Politização da Bioética na América Latina/Brasil. A Bioética da intervenção aprimora o conjunto de propostas em esfera social na promoção da equidade e justiça envolvendo a coletividade, bem como propõe o diálogo entre agentes interessados, os desafios e os problemas de uma organização social com o domínio dos anseios individuais ou coletivos (GARRAFA, 2005). Há amplos debates acerca desse tema da realidade social que motivam a busca de pesquisas para compreender as atitudes, anseios e fragilidades observadas no comportamento humano. A escuta ativa e o diálogo com o cidadão compreendem parte dessa complexa realidade da qual emergem questões diversas que exigem sensibilidade ética na condução de iniciativas solidárias e humanitárias.

A Bioética supõe diálogo, e a Ouvidoria supõe um espaço privilegiado para que o diálogo se desenvolva. Nessa linha de ideia, é justo pensar que a cooperação e a multidisciplinaridade entre ambas as disciplinas fortaleçam as questões (bio)éticas, a favor do respeito pela dignidade do cidadão em meio à pluralidade cultural e às deficiências societárias. Ambas as áreas se aproximam, estabelecendo um diálogo interdisciplinar para a construção de conhecimentos e formando um suporte reflexivo para compreender os fenômenos que incidem no exercício da cidadania e dos direitos humanos.

Para Anjos (2006), não se pode esperar que a pluralidade evidenciada por nosso meio cultural não se faça presente na Bioética, gerando, inclusive, tensões. No entanto, por meio do diálogo, as tensões possibilitam o encontro de ideias para discussão, crescimento e amadurecimento, e isso parece ser uma força de construção. A participação da Ouvidoria como dispositivo social concreto de diálogo no acolhimento de demandas individuais e da coletividade realça as problemáticas de natureza sociocultural e política que violam os direitos de cidadania na vida cotidiana. A sociedade que reclama e questiona situações por meio de canais de escuta, como a Ouvidoria, busca respostas aos seus anseios e diante de direitos feridos. O Ouvidor observa, com frequência, que a autonomia do cidadão é comprometida pela insuficiência de informações no que tange a seus direitos, favorecendo em grande parte a hipossuficiência nas relações junto às organizações e ao poder público. Para garantir o êxito das iniciativas que lutam contra o agravamento da vulnerabilidade nas relações sociopolíticas, faz-se de suma importância resgatar a “voz do cidadão”, por meio da participação social que, em grande parte, aprimora a vida individual e na coletividade.

Nessa perspectiva, as Ouvidorias atuam como um “dispositivo social” de facilitação de diálogo e representação da voz do cidadão que expressa diferentes conflitos decorrentes de discriminações, displicências e negligências, gerando desafios que necessitam ser abordados com seriedade e qualidade ética. A atuação profissional da Ouvidoria é reconhecida pelo esforço em criar um clima de abertura e respeito para o diferente nas formas de pensar e se expressar, como condição primeira para inserir as próprias contribuições.

Há também a preocupação em combater o autonomismo da indiferença e o paternalismo que anula a participação e o engajamento dos cidadãos nos seus processos de escolhas e decisões que vão lhes proporcionar uma vida melhor e mais justa. Nesse sentido, a Ouvidoria se torna um agente crítico e propositivo de medidas diante das injustiças sociais, oferecendo suporte para o fortalecimento e o exercício da autonomia cidadã.

Nessa linha de ideias, o encontro da Ouvidoria com a Bioética convida à reflexão para identificarem-se ações aplicadas na atualidade diante das agudas discrepâncias sociais e econômicas existentes entre ricos e pobres e entre sujeitos hipossuficientes nas relações com organizações privadas e o poder público. Frente a isso, ambas as disciplinas representam não apenas interrogações éticas, mas também convergem para contribuições objetivas ao perceberem pontos críticos da sociedade que mostram profundas assimetrias e iniquidades. Essas iniquidades se tornam ainda mais graves à medida que se somam com discriminações de classes sociais, étnicas, religiosas, de deficiências, orientação sexual, idade, entre outros. Um exemplo concreto de proteção a vítimas de discriminação desenvolvido pelas Ouvidorias são as ações da *Equality Ombudsman*, uma agência independente e autônoma reconhecida pelo governo Sueco, país onde se originou mundialmente a figura do Ombudsman Parlamentar, no início do século XIX. São desenvolvidos programas de assessoria ao cidadão e palestras em universidades e empresas para o conhecimento da legislação antidiscriminação.

Os cidadãos sabem onde recorrer, por quem serão acolhidos e quando receberão respostas da Ouvidoria, como “provedora de justiça e igualdade” que assegura que a legislação sueca antidiscriminação seja efetivamente cumprida. Em 2011, a Suécia incorporou essa agência no seu conjunto ministerial e reforçou as frentes de proteção de direitos humanos e de valorização do indivíduo no âmbito social por meio das ações específicas desenvolvidas pelo Ombudsman.

Independentemente de onde atue a caminhada evolutiva da Ouvidoria, requer a postura ética e crítica do Ouvidor, com argumentações inteligentes e com o claro compromisso de diminuir significativamente as assimetrias de poder e injustiça e contribuir na redução da desigualdade.

No Brasil, um projeto para uma nova sociabilidade requer do Ouvidor uma visão ampliada sobre aspectos da Bioética, para inserir-se em uma nova agenda social ao contribuir com ações de prevenção de desigualdades e de promoção da justiça, estimulando o fortalecimento da consciência crítica do cidadão. O Ouvidor, ao prover informações ao cidadão, recrudescerá melhorias nas condições de vida e de relacionamento humano, que geram prósperas transformações sociais. É viável reconhecer que o Ouvidor também desenvolve, de maneira indireta, ações pedagógicas com informações que capacitam o cidadão, inspirando estratégias de intervenção sobre todo o corpo social. Há um ponto forte de convergência com a Bioética por ampliar a visão reflexiva com conhecimentos junto às áreas especializadas, como a sociologia, as ciências políticas, as áreas da saúde e educação, alargando os sistemas de proteção social ao longo dos ciclos da vida.

Assim, ambas as disciplinas podem ser aliadas da ética aplicada, na medida em que ajudam a construir, cada uma com seu ponto de vista disciplinar, o quadro social pertinente, sobre o qual deverá verter a análise bioética dos atos legítimos e necessários para intervir na proteção dos indivíduos e dos grupos excluídos.

Parece justo pensar que a Ouvidoria pode ser vista pela Bioética como área de atividade concreta, com a finalidade de responder às demandas individuais e coletivas que cursam com as pendências da época. Constatamos que as práticas da Ouvidoria deflagram problemas éticos, e a Bioética torna-se conteúdo fundamental para o Ouvidor que propugna pela qualificação e diferenciação do seu trabalho como um profissional que segue buscando estabelecer princípios e parâmetros que possam servir de diretrizes para a realização de ações humanísticas.

Muitas vezes, o Ouvidor recebe demandas que deflagram tensões e litígios diante de convicções exacerbadas, algumas pertinentes, outras equivocadas, que “acinzentam” a transparência dos fatos. Nesse quadro, as relações de respeito se enfraquecem quando movidas por interesses pessoais que acometem o coletivo; em geral, acompanhadas de decisões precipitadas, diminuindo as chances de consenso. Trata-se de um universo de comportamentos e percepções que precisam ser bem compreendidos e conduzidos com ética pelo Ouvidor, ciente de suas reais atribuições para a harmonização imprescindível na convivência pacífica e respeitosa.

Nesse cenário, portanto, são esperados desafios éticos que precisam ser delicadamente abordados pelo Ouvidor, que recebe cotidianamente informações confidenciais e sigilosas, devendo ser trabalhadas com privacidade e responsabilidade em consonância com seu código de ética.

É um imperativo ético a confidencialidade junto às pessoas que manifestam suas angústias, que denunciam ou são denunciadas, e que precisam ser mais bem acolhidas e orientadas no âmbito corporativo e social, lembrando, aqui, a importância de um perfil profissional adequado do Ouvidor, somado a domínios e competências, como as práticas de mediação e a gestão de conflitos, assim como a boa comunicação, a elaboração de documentos e a gestão de informações confidenciais. Logo, se destaca como compromisso ético do Ouvidor o princípio da responsabilidade, exercendo seu papel com transparência, autonomia e prudência nas recomendações em busca de um desfecho consensual, o que não significa dizer um desfecho “ideal”.

Aproximar os campos da Bioética às práticas da Ouvidoria não era, até então, tarefa previsível nas análises subjacentes e mais detalhadas dos princípios e valores envolvidos em ambas as áreas. O que se propõe é ampliar uma visão interdisciplinar e compartilhar conhecimentos visando a consolidar e, eventualmente, reconfigurar padrões éticos para a construção de novos referenciais no aprimoramento das práticas de Ouvidoria. Logo, essas reconfigurações são um saber relativamente jovem de ênfases reflexivas sobre os valores individuais e coletivos, e sobre os direitos humanos na construção de consensos e na emancipação da consciência cidadã. São ênfases nos valores (bio)éticos que legitimam a autonomia, a justiça, a beneficência e a não maleficência, incluindo medidas imprescindíveis para a qualidade de vida: a dignidade do cidadão.

A ética e, conseqüentemente, a Bioética constituem bases para a Ouvidoria, ao edificarem sua credibilidade e dimensão crítica em que está inserida. Mais importante do que instituí-la, é fazê-la respeitada, acreditada, operante na resposta ao apelo do manifestante por efetivação de seus direitos. É interessante que as Organizações decidam implantar o instituto da Ouvidoria somente quando estiverem sensíveis no cuidado responsável com os valores humanos nas relações e comportamentos no âmbito do trabalho. Exige-se, para tanto, uma iniciativa profissional capaz de abordar com preparo técnico e humano as dificuldades, injustiças e preconceitos diluídos na dinâmica organizacional. O Ouvidor tem o compromisso de fomentar a melhoria contínua na prestação de serviços da organização, construindo aos poucos uma visão sistêmica dos processos da organização e a melhor forma de articular medidas eficientes entre eles.

Faz parte dos desafios da Ouvidoria manter uma linha propositiva de diálogo capaz de diminuir hiatos informacionais e de organizar o volume de sentimentos que se refletem no

comportamento humano. Daí a importância de gerar um movimento contínuo dentro da Instituição que a mantenha ativa e não acomodada na “diacusia” diante do que precisa ser ouvido. A Ouvidoria, portanto, cria um espaço de escuta aos dirigentes das organizações a aprimorarem suas percepções sobre o ambiente interno e o relacionamento com o usuário de seus serviços. É preciso uma maior flexibilidade na correção de rumos, com menos danos e mais dignidade (BERTACHINI, 2012).

Parece justo pensarmos em razões claras para a implantação de Ouvidorias a partir da observação de medidas concretas identificadas com a visão da Bioética, que enfatiza a construção de credibilidade pela preservação de valores éticos. É nesse tempo que podemos partejar o novo, diluir resistências e enfrentar conflitos de interesses com impessoalidade e respeito aos valores humanos (IASBECK, 2010). Implantar uma Ouvidoria não é somente instituir um novo componente organizacional, mas instituir uma mudança de mentalidade e estimular uma nova cultura institucional. As ações preventivas e corretivas são consequências de uma visão realista sobre circunstâncias analisadas pelos gestores a partir das práticas de escuta profissional da Ouvidoria.

Há muitos desafios no campo ético para a implantação das Ouvidorias Brasileiras diante do desconhecimento do seu propósito, sendo preciso desmistificar a imagem de “assombrar e delatar” as pessoas e as Organizações. O apoio dos dirigentes, ao respeitarem os princípios de autonomia e independência da Ouvidoria, demonstra grande avanço na abertura de um diálogo para o reconhecimento de sua contribuição na gestão interna, fortalecendo um dos seus fundamentos: a participação (BERTACHINI, 2007). Vale acrescentar que a credibilidade do instituto da Ouvidoria será conquistada pelo compromisso assumido pelo Ouvidor de compreender a realidade do cidadão e de seus interesses legítimos, afastando proveitos subalternos que se contraponham a sua missão (LYRA, 2000).

Entre os resultados do exame de aproximação da Bioética com a Ouvidoria observaram-se possibilidades de apurar o olhar Bioético nos princípios da Ouvidoria e explicitar no exercício de sua função contribuições valiosas da Bioética. A Escuta empática é uma competência da Ouvidoria norteadada pela dimensão ética que realça o princípio do respeito pelo outro ao acolher suas expectativas e considerar seus valores. Temos o entendimento de que a implantação do instituto da Ouvidoria leva à atenção das Organizações a necessidade de prover respostas por meio do diálogo, atendendo a recomendações e proporcionando o tratamento especializado das demandas do cidadão em que pese seus direitos e legítimos interesses.

## Considerações Finais

Proteger e representar o cidadão são ações sociais implícitas na defesa dos direitos humanos por meio da Ouvidoria quando ela proporciona a quebra de silêncio do cidadão, ao acolher suas vozes que expressam manifestações e anseios. As Ouvidorias têm deflagrado questões éticas que precisam ser estudadas em detalhe, que no campo prático estão presentes em meio a conflitos e situações de litígio e vulnerabilidade.

A bioética e a ouvidoria, observam que as sociedades contemporâneas são nutridas de boas práticas, mas também acometidas no campo ético de muitas deficiências e fragilidades que podem violar os direitos humanos ou afetar a qualidade de vida das pessoas. Essa é a realidade na qual a Ouvidoria se insere, encontrando na Bioética da Proteção um valioso suporte reflexivo no sentido de aprimorar-se como um “dispositivo social” facilitador do diálogo na tentativa de alargar os sistemas de proteção social; e na Bioética de intervenção uma base conceitual diferenciada que incorpora aos campos de reflexão temas sociopolíticos da realidade, oferecendo às Ouvidorias bases para o fomento da consciência crítica do cidadão por meio da escuta empática e do diálogo acolhedor.

Com o amadurecimento dessas reflexões, adquirimos o pensamento de que os fundamentos da Bioética contribuem nas práticas da Ouvidoria pelo tratamento ético das questões individuais e coletivas com incidência no âmbito social, em especial na formação da consciência política em uma sociedade. Os Ouvidores se movem no sentido de aprofundar conhecimentos, cientes da necessidade de capacitação teórica. É um desafio permanente transformar enunciados de princípios, como os que estão na Constituição, em exercício prático e cotidiano. É nesse contexto que aparece a força das Ouvidorias.

Concluimos que o estudo da Bioética oferece ao Ouvidor novos aprendizados na defesa de direitos humanos, em ampliar sua visão para os referenciais bio(éticos) como contribuições para a qualificação profissional enquanto sujeito ético no exercício da sua função. É possível apresentar o conhecimento transdisciplinar da Bioética ao Ouvidor para além de suas competências internas e apresentar o complexo conteúdo acessível da Bioética a um público que nem sempre domina esse assunto, assim como tornar o conhecimento em Ouvidoria acessível ao público das áreas das humanidades.

## Referências

- ANJOS, Márcio Fabri dos. A vulnerabilidade como parceira da autonomia. **Revista Brasileira de Bioética**, Brasília, v. 2, n. 2, p. 173-186, 2006.
- ANJOS, Márcio Fabri dos; SIQUEIRA, José Eduardo de (Orgs.). **Bioética no Brasil: tendências e perspectivas**. São Paulo: Ideias e Letras; Sociedade Brasileira de Bioética, 2007.
- BEAUCHAMP, Tom L.; CHILDRESS, James F. **Principles of Biomedical Ethics**. Oxford: Oxford University Press, 1979.
- BERTACHINI, Luciana. Implantar Ouvidorias faz a diferença? **Revista São Camilo Brasil**, São Paulo, v. 4, n. 16, p. 14, jul. 2013.
- \_\_\_\_\_. Ouvidoria: conquistas, novos projetos e muitos desafios. **Revista São Camilo Brasil**, São Paulo, p. 14, jan. 2012.
- \_\_\_\_\_. Ouvidorias Regionais disseminando uma nova Cultura Institucional. **Jornal São Camilo Educação**, p. 7-9, mar./abr. 2007.
- BRASIL. Lei n. 8.078. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990
- \_\_\_\_\_. **Constituição da República Federativa do Brasil**. São Paulo: Saraiva, 1988.
- FORNAZARO, M. I. Direitos Humanos e Cidadania: impacto e efetividade das Ouvidorias no Brasil. In: 8o CONGRESS OF INTERNATIONAL OMBUDSMAN ASSOCIATION, abr. 2013, Miami. Palestra... São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores, 2013.
- GARRAFA, Volnei. Da Bioética de Princípios a uma Bioética Interventiva. **Revista Bioética**, Brasília, v. 13, n. 1, p. 125-134, 2005.
- GIANGRANDE, Vera. O Ombudsman na Iniciativa Privada e o Exercício da Ética. In: VISMONA, E. L.; MARQUES, J. B. A.; OLIVEIRA, J. E.; CLEMENTE, J.; PINTO, O. de Lara; WADA, R. M.; LYRA, R.; GIANGRANDE, V.; JUNQUEIRA, V. (Orgs.). **A Ouvidoria no Brasil**. São Paulo: Imprensa Oficial do Brasil; Associação Brasileira de Ouvidores, 2000. p. 31-42.
- HOSSNE, William Saad. Bioética: princípios ou referenciais. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, v. 30, n. 4, p. 673-676, 2006.
- IASBECK, Luiz Carlos. Ouvidoria é comunicação. **Organicom**. **Revista Brasileira de Comunicação e Relações Públicas**, São Paulo, ano 7, n. 12, jun. 2010.
- KOTTOW, Miguel H. Comentários sobre bioética, vulnerabilidade e proteção. In: KOTTOW, Miguel H. **Bioética: poder e injustiça**. São Paulo: Loyola, 2003.
- LEPARGNEUR, H. Força e Fraqueza dos Princípios da Bioética. **Revista Bioética**, Brasília, v. 4, n. 2, p. 131-142, 1996.

LYRA, Rubens Pinto. O ouvidor universitário. In: VISMONA, E. L.; MARQUES, J. B. A.; OLIVEIRA, J. E.; CLEMENTE, J.; PINTO, O. de Lara; WADA, R. M.; LYRA, R.; GIANGRANDE, V.; JUNQUEIRA, V. (Orgs.). **A Ouvidoria no Brasil**. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado; Associação Brasileira de Ouvidores, 2000. p. 67-92.

OLIVEIRA, João Elias de. **A Ouvidoria e a Administração Pública**. A Ouvidoria no Brasil. São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores, 2001.

PESSINI, Leo; BARCHIFONTAINE, C. P. **Problemas Atuais de Bioética**. 10. ed. São Paulo: Centro Universitário São Camilo; Edições Loyola, 2012.

PESSINI, Leo; BERTACHINI, Luciana; BARCHIFONTAINE, Christian de Paul de (Orgs.). **Bioética, Cuidado e Humanização**. São Paulo: Centro Universitário São Camilo; Edições Loyola, 2014. v. 1.

PINTO, Odila de Lara. Ombudsman nos Bancos. In: VISMONA, E. L.; MARQUES, J. B. A.; OLIVEIRA, J. E.; CLEMENTE, J.; PINTO, O. de Lara; WADA, R. M.; LYRA, R.; GIANGRANDE, V.; JUNQUEIRA, V. (Orgs.). **A Ouvidoria no Brasil**. São Paulo: Ed. Imprensa Oficial do Brasil; Associação Brasileira de Ouvidores, 2000. p. 103-108.

SCHRAMM, Fermin Roland. A bioética como forma de resistência à biopolítica e ao biopoder. **Revista Bioética**. Brasília, v.18, n. 3, p. 519-35, 2010.

SCHRAMM, Fermin Roland. Bioética da Proteção: ferramenta válida para enfrentar problemas morais na era da globalização. **Revista Bioética**, Brasília, v. 16, n. 1, p. 11-23, jul. 2008. Disponível em <[http://revistabioetica.cfm.org.br/index.php/revista\\_bioetica/article/view/52/55](http://revistabioetica.cfm.org.br/index.php/revista_bioetica/article/view/52/55)>. Acesso em: 12 abr. 2014.

UNGARO, Gustavo. Ouvidoria no Serviço Público – Controle, Qualidade e Acesso a Informação. In: SÃO PAULO (ESTADO). **A Ouvidoria no Governo do Estado de São Paulo**. Elaboração e Coordenação de Maria Inês Fornazaro e Teresa Cristina Ballarini Pereira. São Paulo, 2013. Disponível em: <http://www.corregedoria.sp.gov.br/noticias/file.asp?ID=123>. Acesso em: 12 abr. 2014.