

A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GARANTIA DE DIREITOS E O SERVIÇO SOCIAL

Érica Aparecida Zulli CAMACHO¹

RESUMO: Este artigo tem como objetivo apresentar a ouvidoria como instrumento de garantia de direitos e sua eficácia através dos serviços prestados a população. Visa mostrar o papel do Ouvidor dentro da instituição e a importância do profissional formado em serviço social inserido no âmbito do órgão, seja ele público ou privado, levando a compreensão de sua formação na atuação diária no novo espaço de trabalho e suas habilidades profissionais que fazem a diferença em seu campo de atuação.

Palavras-chave: Ouvidoria. Saúde. Garantia de Direitos. Serviço Social. Ouvidor.

INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como objetivo apresentar e discorrer a respeito do papel do Ouvidor como agente transformador da sociedade atuando como porta voz da população na garantia de seus direitos básicos no âmbito da Saúde e a contribuição do olhar do assistente social pode dar a este tipo de profissional no desempenho de suas funções. O mesmo é baseado na vivência do dia a dia do estágio realizado na Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde – DRS XI, atualmente vinculado à Secretária de Estado da Saúde.

Para tanto, optou-se pelo estudo do contexto através de pesquisa bibliográfica de diversos autores que servissem como embasamento para os objetivos apresentados no artigo e, dessa forma, apresentar diversos pontos de vista do tema proposto.

Dessa forma, o primeiro capítulo abordará a origem da profissão de ouvidor e das ouvidorias no mundo e no Brasil, contexto necessário para entendimento das necessidades que definiram o surgimento deste profissional e sua função na sociedade. No decorrer do mesmo, serão apresentados dados obtidos

¹ Discente do 3º ano do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. E-mail ericazullicamacho23@gmail.com

através de pesquisa em fontes oficiais e a inclusão desta atividade no âmbito da saúde, foco do artigo.

No segundo capítulo será discorrido a respeito do perfil necessário para o profissional que exerce as atividades de Ouvidoria, suas atribuições, os processos no qual o mesmo está envolvido e sua importância como canal de comunicação entre a sociedade e os órgãos públicos e privados.

O terceiro capítulo apresentará uma síntese entre o perfil do assistente social e como as qualificações deste tipo de profissional podem ser utilizadas como forma de contribuir para que as ouvidorias exerçam com plenitude o papel de conciliação e resolução de forma acolhedora e com foco na resolução de problemas e atuação nas questões sociais como forma de garantir os direitos básicos de assistência à saúde da população.

O quarto capítulo apresentará um breve histórico da Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde – DRS XI, destacando as dificuldades iniciais enfrentadas no desenvolvimento das atividades, bem como as melhorias que foram sendo implementadas no decorrer dos anos até que chegasse ao ponto onde se encontra atualmente, atuante como instrumento de integração para mais de 750 mil habitantes na região.

Por fim, serão apresentadas as conclusões obtidas através da pesquisa realizada no desenvolvimento e elaboração do presente artigo.

1 ORIGEM DA OUVIDORIA NO BRASIL E NO MUNDO

A origem da Ouvidoria nos remete a 202 a.C, na China. Segundo Perez (2011), foi neste país que foi lançada pela primeira vez a ideia de que um profissional deveria receber as reclamações da população referentes às injustiças praticadas pela administração imperial chinesa. Porém, foi na Suécia em 1809 que a função de Ouvidor foi efetivamente criada, sendo nomeada como Ombudsman, que atuaria como o interlocutor entre a população e o governo, dando ao primeiro o direito de “reclamar” contra atos de funcionários do rei. O termo Ombudsman, como destaca Perez (2011), ainda é utilizado no setor privado, sendo o termo Ouvidor mais comum para esferas públicas. Assim, os dois termos são utilizados para

nomear o mesmo profissional, cuja principal função é representar o cidadão na busca efetiva de seus direitos.

Gomes (2000) enfatiza que o papel da Ouvidoria é proteger do povo da violação de seus direitos, dos abusos de poder, erros, negligências, decisões injustas e má administração, tendo como foco a melhoria da administração pública e fazendo que as ações do governo sejam mais abertas e transparentes para o cidadão.

No Brasil, conforme Perez (2011), o primeiro registro da figura de ouvidor se deu após o final da ditadura militar, em 1986, quando foi criada a primeira Ouvidoria Pública Municipal do país, localizada em Curitiba, no Estado do Paraná. A partir de então, a criação de ouvidorias foi intensificada e difundida, tornando-se parte essencial da administração pública quando do desenvolvimento de ações e serviços. Tanto que, em 1998 a Emenda Constitucional nº 19/1998, em seu artigo 37, promulgou que a administração pública direta e indireta de qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios devem obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, destacando assim a importância do papel do Ouvidor como o mediador entre a sociedade e a Administração Pública como forma de garantir a eficiência dos serviços públicos oferecidos.

Ainda neste contexto, a redemocratização e a reabertura política do Brasil despertou a necessidade de maior efetividade por parte das instituições responsáveis quando da realização de suas atividades. Conforme Rêgo (2013), foi neste cenário que surgiram as ouvidorias como uma forma de dar um espaço à população, sendo onde a mesma possa encaminhar suas opiniões e manifestações, tendo confiança de que será analisada de forma ética e servindo como forma de melhoria aos serviços públicos e, conseqüentemente, da sociedade.

Conforme dados da Ouvidoria-Geral da União, no ano de 2009 existiam no país mais de mil ouvidorias, conforme tabela a seguir:

TABELA 1

Ouvidorias públicas no Brasil – 2009¹

Esfera de governo	Quantidade
Poder Executivo Federal	151
Ouvidorias-gerais dos estados	21
Ouvidorias estaduais	470
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal	1
Governo do Distrito Federal	54
Ouvidorias municipais	255
Ouvidorias de polícia	17
Poder Judiciário	60
Ouvidorias do Poder Legislativo	14
Total	1.043

Fonte: Ouvidoria-Geral da União

Nota: ¹ Estimativa de outubro de 2009.

Ainda segundo Rêgo (2013), para falar sobre ouvidoria e seus desafios, principalmente quando inserida no contexto da Saúde, é necessário entender que a mesma envolve questões presentes na atualidade e da busca do cidadão pelos seus direitos, da participação popular e da conquista da democracia. Mais do que um simples canal de comunicação, as Ouvidorias se tornaram espaço para o exercício da cidadania e tem se expandido por todo o país, seja na esfera pública ou privada.

1.1 A Ouvidoria na Saúde

O paradigma de produção social da saúde levou a uma rediscussão do papel dos profissionais atuantes na área do serviço social. Segundo Mito (2006), essa questão levou a expansão da preocupação com o social em todas as profissões que possuem atuação direta neste setor, como a enfermagem, medicina, a psicologia e a nutrição, entre outras. Tal complexidade, acentuada pelo aumento da população mundial e o agravamento de diversas patologias vem gerando a superlotação dos hospitais públicos, principalmente nas urgências e emergências.

Segundo Rêgo (2013), é sabido que a saúde pública constitui um problema em quase todos os países. Falta de estrutura, verba, sucateamento dos equipamentos, número de profissionais reduzido e o atendimento precário são os principais responsáveis pela insatisfação da sociedade quando se diz respeito ao serviço público de saúde disponibilizado, principalmente nos países

subdesenvolvidos, onde a população de mais baixa renda, impossibilitada de ser atendida através da iniciativa privada, tem como única alternativa o serviço público.

Diante desta complexidade, é de grande importância o acompanhamento contínuo no sentido de garantir a prestação de serviços com melhor qualidade. É neste contexto que nasce dentro deste setor a figura do Ouvidor, um mecanismo que legitima a participação dos usuários e dá voz aos mesmos diante de toda dificuldade enfrentada, possuindo um papel resolutivo e com o desafio de transformar as reclamações em oportunidades de melhoria, tendo em vista que não se tem conseguido contemplar as metas estabelecidas de prover ao cidadão os cuidados assistenciais necessários.

Ainda segundo Rego (2013), o serviço de ouvidoria para a área da saúde foi implantado nas esferas Federal, Estadual e Municipal, democratizando as relações entre usuários e instituições, sendo fundamentada no SUS (Sistema Único de Saúde), que possui como princípio a universalidade, a integralidade e a equidade, resultada de anos de lutas da sociedade.

Dessa forma, conforme Rego (2013), a Ouvidoria atuante nesta área está localizada principalmente nas unidades hospitalares e é considerada um dos instrumentos que fortalecem a Política Nacional de Humanização – PNH, que existe desde 2003 para efetivar os princípios do SUS no cotidiano.

O papel da Ouvidoria da Saúde possui um papel de acolhimento do cidadão, possuindo o atendimento presencial como um diferencial para torná-lo mais humanizado e com o objetivo de ser mais resolutivo, evitando falhas de comunicação que são fatores para geração de conflitos. Conforme Rego (2013), é uma atividade que assume condição fundamental, pois trata de casos graves e imediatistas, que por muitas vezes pode envolver riscos de vida. Independente dos recursos utilizados destacam-se a cortesia e o bom atendimento para o bom desempenho das atividades. A intervenção do ouvidor como mediador de conflitos e facilitador de diálogo entre as partes envolvidas (população e entes públicos) deve prezar pelo atendimento humanizado, acolhedor e resolutivo, preservando os valores éticos e provendo a escuta qualificado dos cidadãos.

A maneira conforme a Ouvidoria na saúde vai conduzir os processos possibilita o fortalecimento, a participação, o controle social e a qualidade da atenção na saúde, fazendo parte do processo democrático. A transparência e o compromisso, segundo Rego (2013), são primordiais para solucionar e interpretar os

anseios do cidadão na cobrança dos setores responsáveis, transformando-se em um importante instrumento de gestão, agregando valores e fortalecendo o sentido coletivo de cidadania.

2 O PERFIL DO OUVIDOR

Como destacado, as Ouvidorias são utilizadas como eficientes canais de comunicação que visa ouvir a população, a fim de analisar e aperfeiçoar seus serviços prestados, bem como defender os interesses do cidadão que tenha seus direitos violados ou prejudicados.

O Ouvidor é aquele que escuta de forma respeitosa, apura os fatos e depois analisa a procedência das reclamações, solicitações e denúncias, assegurando que os problemas sejam resolvidos de forma mais rápida. Segundo Rego (2013) chegam ao Ouvidor manifestações de elogio e/ou sugestões, mas seu foco principal é a defesa dos direitos cidadãos.

Lyra (2009, p.257) destaca como perfil deste profissional:

O Ouvidor tem que ter vocação para servir, ser um militante da efetivação da cidadania. [...] não podendo o Ouvidor restringir-se a escuta das demandas, mas ir além buscando articular-se internamente, para o equacionamento dos problemas, mantendo os demandantes informados de suas providências.

Além de todas as qualidades técnicas e conhecimento, o Ouvidor tem que estar atento à sociedade que o cerca, pois vivemos em um país de dimensão continental e grandes diferenças sociais geradas por condições geográficas e econômicas. É válido afirmar que esse profissional, acima de tudo tem de ser um cidadão ativo e disposto a participar da consolidação do Estado Democrático de direitos. Segundo Cardoso (2010) o Ouvidor tem que ter a necessidade de submeter à capacitação na área da gestão, para não se transformar em um simples ouvinte e receptor de queixas, sem condições de atuar como transformador do sistema seja estatal ou particular.

Ainda conforme Cardoso (2010, p.18) é necessário que o Ouvidor:

Não basta que o Ouvidor seja instrumentalizado. É necessário que o Ouvidor participe da cadeia decisória, assuma maiores parcelas de poder e atue no processo de construção dos valores. Aqui reside a essência do conceito de Ouvidoria no mundo contemporâneo, em que se desenha o papel do Ouvidor como figura central na cadeia do processo decisório organizacional e, conseqüentemente, na estrutura de poder dominante. Quimera? Sonho?

Utopia? Mesmo que alguns respondam afirmativamente a estas indagações, basta lembrar que o impossível se transforma em possível, quando nas organizações, são construídos e estabelecidos valores que premiam a solidariedade, a preservação de bens comuns e coletivos, a inclusão social, o arrefecimento das desigualdades. O Ouvidor, facilitador e principal responsável pela mediação entre as necessidades individuais ou coletivas da sociedade e as estruturas de poder dominantes nas organizações, há de se integrar estas estruturas, seja por meio da outorga, de maiores parcelas de poder ou até pelas conquistas destas parcelas mediante sua atuação transformadora no cotidiano organizacional.

É importante ter a competência de saber ouvir e comunicar-se, ter a capacidade de se colocar no lugar do outro, ser mediador com habilidades no processo de negociação. O Ouvidor através de sua habilidade e conhecimento de gestão e mediação é capaz de contribuir para a redução das desigualdades, pois o mesmo conta com os seus valores pessoais, um código de ética para nortear suas ações e a capacidade de lidar com as mais diversas situações que se apresentam no cotidiano de seu fazer profissional.

Conforme Rêgo (2013) as manifestações que são recebidas pelas ouvidorias podem se dar através de varias formas: presencialmente, por telefone, através de carta, e-mail, correspondências oficiais, caixas de sugestões, urnas, e programas institucionais como o Ouvidor SUS via internet. O encaminhamento dessas manifestações é realizado pela equipe de ouvidoria, desse modo à manifestação vai ocorrer de acordo com os locais citados no relato do usuário e os acompanhamentos são realizados através da interlocução da equipe da Ouvidoria com os indivíduos ou setores envolvidos e as providencias dispensadas até o envio da resposta para o cidadão.

As demandas acontecem de acordo com as categorias utilizadas nas diversas Ouvidorias, seja ela pública ou privada. Conforme o curso de capacitação em Ouvidorias do SUS (Módulo III, 2010, p. 26):

Denúncia – Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

Elogio – Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde – SUS

Informação – Comunicação, orientação ou ensinamento relacionado à saúde.

Reclamação – Comunicação ou escrita que, relata insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

Solicitação - Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde.

Sugestões – Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do SUS.

Em relação à classificação das demandas Lyra (2012,p.133) apresenta:

Elogio, demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

Denúncia, comunicação de irregularidade ocorrida no âmbito da administração pública [...] exercício abusivo do cargo, emprego, funções [...] atos de corrupção que venham ferir a ética e a legislação.

Informação, trata-se do típico pedido de informação previsto na Lei Acesso a informação.

Solicitações diversas, [...] requerimento de atendimento ou serviço. Pode-se referir também a uma solicitação material. Reclamação, manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público. Sugestão, manifestação que se apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública.

Após o retorno da manifestação dos setores encaminhados, o Ouvidor deve analisar a resposta e ver se a mesma é compatível com a manifestação do usuário e assim colocar um parecer final da Ouvidoria, a qual devera ser encaminhada ao manifestante, caso a resposta do setor envolvido não seja clara e satisfatória o processo de tramitação da mesma será reiniciado.

Diante do exposto deve-se ressaltar a atuação do Ouvidor, a escuta qualificada, a capacidade de interlocução e mediação essa que proporciona a melhoria da qualidade do serviço prestado. O ouvidor constitui-se um parceiro do cidadão e da instituição e o processo de trabalho da ouvidoria consiste em possibilitar o exercício da cidadania através da transparência nas ações, ética e o diálogo como ferramenta de gestão.

Rêgo (2013), ressalta sobre a importância da Ouvidoria:

A Ouvidoria pode ser considerada um agente de defesa permanente da cidadania e, por isso, deve se instrumentalizar de conhecimentos multidisciplinares, que lhe possibilite enfrentar o importante desafio de ser um representante do cidadão nos espaços onde estão implantadas, com o objetivo de aprimorar e instituir a descentralização do poder, que historicamente permeia as relações do cidadão com o Estado.

Portanto o Ouvidor representa o usuário perante a instituição, mediando uma solução para a demanda, acompanhando as providências encaminhadas e dando um retorno para o interessado, à articulação entre os setores da organização, a aproximação da sociedade com a administração. Seu papel é fundamental na garantia de direitos junto a Ouvidoria.

3 A OUVIDORIA E O ASSISTENTE SOCIAL

O crescimento da população mundial, assim como a ascensão do capitalismo como principal modelo econômico, acentuou a divisão de classes na sociedade. Garantir os direitos básicos para todos, em especial para os menos favorecidos, tornou-se um desafio para os governos. Dentro deste panorama, o profissional de serviço social tornou-se um importante elo nesta questão, assumindo novos papéis na atuação das expressões da questão social.

Para Miotto (2006), o assistente social adquiriu um novo paradigma quando inserido no contexto da Saúde Pública, já que essa nova posição leva o mesmo a estar inserido no âmbito da discussão interdisciplinar que tem se realizado no campo de conhecimento da saúde coletiva. Segundo a autora, o “modo” de produzir a saúde no Brasil passou a ser uma tarefa coletiva do conjunto de trabalhadores de saúde, no qual o assistente social passa agora a ser inserido, o que leva inclusive a novas abordagens, inclusive em seu projeto de formação profissional.

Entre as novas projeções realizadas para a profissão, segundo Miotto (2006), está a necessidade de elaborar respostas mais qualificadas e mais legitimadas para os campos onde serão necessárias intervenções institucionais. O enriquecimento do novo espaço profissional gerado só pode ser convertido em ganhos profissionais se o serviço social puder antecipá-las. Nesse aspecto, ressaltasse mais uma vez a importância de considerar esses pontos na formação dos profissionais em serviço social para que possam atuar diante dessas novas demandas com embasamento.

Miotto (2006) ressalta que a ação cotidiana dos assistentes sociais tem papel fundamental na construção da integralidade da saúde. Atuando desde a abordagem do indivíduo, fatores como o contexto social, econômico, histórico e político devem ser levados em consideração e o profissional também deverá atuar na organização de práticas de saúde que integrem promoção, prevenção, cura e reabilitação. Neste contexto, é papel do assistente social garantir o acesso a diferentes níveis do ambiente que envolve a atenção à saúde, oferecendo respostas ao conjunto de necessidades de saúde de uma população e não unicamente a um recorte de problemas.

Neste cenário, cabe ao assistente social desenvolver um papel de protagonismo. Mioto (2006) argumenta que a desigualdade social e a falta de informação e conhecimento da população em relação aos seus direitos expõem à necessidade da atuação do profissional na promoção da cidadania, na construção, fortalecimento de redes sociais e de integração as ações e serviços de saúde. Dessa forma, é inegável, conforme destaca Rêgo (2013), que o assistente social é o profissional que pode contribuir de forma destacada na atuação de uma ouvidoria, embora esse tipo de formação não seja obrigatório para o profissional ouvidor. O perfil crítico e generalista, voltado para o enfrentamento das diversas expressões das questões sociais pode ter uma importante contribuição a oferecer para as ouvidorias. O assistente social surge como o profissional que, conforme define Rego (2013, p. 80):

[...]profissional que sabe acolher o usuário, fortalecendo o compromisso com os direitos de cidadania e do trabalho em equipe, destacando a humanização nos processos de trabalho, na busca da valorização dos diferentes sujeitos a partir de um conhecimento adquirido na academia e desenvolvido durante o estágio obrigatório, na utilização do arcabouço teórico e legal que fundamenta a categoria.

Rego (2013), conclui que o trabalho do ouvidor, assim como do assistente social consiste em possibilitar ao usuário o exercício de sua cidadania através da transparência das ações e dos processos desenvolvidos nas instituições. É de suma importância que apresente um perfil que facilite e efetivação dos direitos previstos constitucionalmente, pois é ele quem proporcionará o parecer dos indivíduos em relação à forma como está recebendo seu atendimento, seja ela positivo ou negativo.

4 HISTÓRIA DA OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO REGIONAL DE SAÚDE (DRS XI)

Conforme visto anteriormente, a Ouvidoria no setor privado e público exerce uma função importante nas garantias dos direitos dos cidadãos perante a perfeita execução dos serviços públicos ou da qualidade de produtos e serviços adquiridos no setor privado. Quando trazemos esse cenário para o âmbito da saúde, o Ouvidor assume um papel de mediador entre a sociedade e governo, agindo como conciliador na resolução de conflitos e cobrança das partes envolvidas, agindo de

forma ética e transparente em um ambiente que muitas vezes exige imediatismo nessas resoluções, pois envolve a vida dos sujeitos que a procuram com alguma solicitação.

Desde 2012, na cidade de Presidente Prudente, no Estado de São Paulo, o serviço de ouvidoria da saúde é atualmente desempenhado pelo Departamento Regional de Saúde – DRS XI, localizado na Avenida Coronel Marcondes. Embora seja hoje um setor muito atuante, até 2012 era um serviço desenvolvido de maneira ineficiente e de forma defasada. Tendo em vista que até então, as atividades de Ouvidoria eram exercidas pela diretora de Recursos Humanos. Além do acúmulo de funções, diversos outros problemas dificultavam a prestação deste serviço, tais como a falta de estrutura adequada, a falta de visibilidade e as faltas de definições dos processos de trabalho.

A partir de maio de 2012, embora ainda não de forma ideal, algumas melhorias foram realizadas, como a definição de uma funcionária para a ouvidoria, como forma de evitar o acúmulo de funções e a alocação da Ouvidoria para uma sala, embora ainda compartilhada com outro departamento, assim como equipamentos.

Em julho de 2012, novas conquistas foram realizadas, como uma sala própria para a Ouvidoria, uma linha de telefone direta, equipamentos que não precisavam mais ser compartilhados. Apesar disso, as atividades de Ouvidoria ainda apresentavam dificuldades, como a falta de uma visão geral do que é e qual a importância dessas atividades. Faltava padronização de procedimentos e pessoas qualificadas para exercer as funções, mas os primeiros passos estavam sendo dados e em 2013/2014 diversas melhorias foram implantadas:

- A chegada de uma funcionária qualificada para a função;
- Implantação de uma ouvidoria central;
- Reuniões de trabalho, orientação e monitoramento;
- Disposição do Decreto 60399/2014, que definiu, entre outras pontuações, a respeito das atribuições e procedimentos das Ouvidorias órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

As notáveis melhorias passaram também pelas instalações físicas. Placas e banners de orientações foram produzidos, assim como cartilhas que orientavam os cidadãos a respeito de seus direitos e como reivindicá-los utilizando o

serviço de Ouvidoria disponibilizado. Foi definida uma sala apropriada que proporciona o sigilo e o acolhimento do cidadão, além da participação dos profissionais envolvidos em conferências e encontros com ouvidorias de outros municípios e serviços, gerando mais conhecimento e capacitação para exercê-lo das funções. Tal evolução permitiu que a Ouvidoria pudesse atender com qualidade os mais de 750 mil habitantes distribuídos em 45 municípios da região.

CONCLUSÃO

No decorrer do presente artigo, foi possível identificar que a Ouvidoria representa uma importante etapa do processo de construção da cidadania e da garantia de direitos previstos pela Constituição Federal. Servindo como um espaço onde a população poderá ser ouvida e externar suas dúvidas, elogios e principalmente suas reclamações a respeito dos serviços disponibilizados, em especial por entidades públicas, a ouvidoria assume um papel transformador na sociedade, tendo sua importância reconhecida oficialmente e sendo difundida dos mais diversos segmentos.

Dentro deste contexto, o Ouvidor deve desempenhar suas funções de forma ética e transparente, agindo na resolução de problemas. Quando se tratando da atuação na área da saúde, um novo patamar de importância é apresentado, pois por muitas vezes a natureza das solicitações tornam-se imediatistas, pois está associada com fatos geradores que podem envolver a vida de um indivíduo. Dessa forma, o assistente social, que pela própria natureza da atuação profissional possui um perfil voltado ao acolhimento e atuação nas questões sociais tem muito a contribuir dentro das ouvidorias.

Apesar da qualificação nesta área não seja exigida para exercê-lo das funções de ouvidor, é evidente a semelhança entre a atuação dos dois profissionais, embora o assistente social possa exercer a profissão em diversos outros segmentos. Ambos devem agir engajados e comprometidos com o bem-estar da sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARDOSO, Antônio S. Rito. **Ouvidoria Pública como Instrumento de Mudança**. Brasília, Março de 2010.

GOMES, M. E. C. Do Instituto do Ombudsman à Construção das Ouvidorias Públicas no Brasil. In: LYRA, R. P. et AL. **A Ouvidoria na Esfera Pública Brasileira**. João Pessoa: Editora Universitária UFPb e Editora Universitária UFPR, 2000.

LYRA, Rubens Pinto. **A Ouvidoria Pública e a Questão da Autonomia**. João Pessoa: Editora Universitária da UFP, 2010.

MIOTO, Regina Célia. **Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional**. São Paulo: Editora Cortez, 2006.

PEREZ, Tiago Lima. **Ouvidoria Pública: Canal de Comunicação entre o Cidadão e a Esfera Pública**. Brasília, Junho de 2011.

REGO, Antonia Lira. **A Atuação do Assistente Social em Ouvidoria: Novo Espaço Ocupacional para o Profissional de Serviço Social**. Fortaleza, Janeiro de 2013.