

# AS OUVIDORIAS PÚBLICAS COMO UM NOVO CAMPO SOCIOOCUPACIONAL PARA O ASSISTENTE SOCIAL

Rafaela Jovial CITOLINO<sup>1</sup>  
Valderes Maria ROMERA<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente artigo tem por objetivo apresentar as Ouvidorias Públicas como um novo campo socioocupacional para os profissionais de Serviço Social, uma vez que ao delimitarmos o perfil do Ouvidor e do Assistente Social podemos observar diversas semelhanças entre eles. Diante disso, fez-se necessário em primeiro momento uma breve contextualização a respeito do surgimento das Ouvidorias Públicas no Brasil, seguido de sua implantação no Sistema Único de Saúde, sendo esse último o exemplo sobre o qual este estudo é baseado. E por fim, este trabalho denota como os Assistentes Sociais podem estar inscritos nesse espaço socioocupacional e alinhados ao seu Projeto Ético-Político. Ademais, a metodologia utilizada foram as de pesquisa bibliográfica, pesquisa em meio eletrônico e pesquisa de campo.

**Palavras-chave:** Ouvidoria Pública. Controle Social. Assistente Social. Sistema Único de Saúde.

## 1 INTRODUÇÃO

Este artigo resulta de um conjunto de exercícios e reflexões realizados durante a disciplina de Supervisão Acadêmica do 5º e 6º termo do curso de Serviço Social da Toledo Prudente Centro Universitário, onde cada um dos alunos deveria observar seu campo estágio a partir de uma vertente escolhida por ele a ser objeto de análise crítica. Deste modo, o objeto de escolha deste estudo diz respeito as Ouvidorias Públicas como um novo campo socioocupacional para o assistente social e tem por finalidade discorrer sobre como esses espaços podem vir a constituir uma nova área de atuação tendo em vista o perfil profissional, o Projeto Ético-Político do Assistente Social e os possíveis resultados de sua ação dentro das Ouvidorias.

Para tanto, a metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica e em meio eletrônico cuja intenção foi compreender o que são as Ouvidorias Públicas, para que foram criadas e quem é o ouvidor; e entrevista realizada com uma Assistente Social

---

<sup>1</sup> Discente do 6º termo do curso de Serviço Social do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. E-mail: rafa\_citolino@hotmail.com

<sup>2</sup> Docente do 6º termo do curso de Serviço Social do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente. Mestre em Serviço Social e Política Social pela Universidade Estadual de Londrina. E-mail: vall-maria@hotmail.com. Orientadora do artigo.

que exerceu o cargo de Ouvidora por muitos anos, em busca de entender como é de fato o exercício prático da profissão de Serviço Social dentro da área.

Em primeiro momento será abordado sobre a origem das Ouvidorias Públicas no Brasil, e em específico no Sistema Único de Saúde, trazendo reflexões quanto sua função na sociedade. Posteriormente, apresentaremos brevemente em que consiste o Controle Social, para, por fim, expor como esse espaço pode tornar-se um campo socioocupacional ao Assistente Social, e mediante a sua ação com os usuários a sociedade tornar-se mais justa.

## **2 A ORIGEM DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL**

Algo semelhante as Ouvidorias Públicas que conhecemos hoje surgiu pela primeira vez em 1809, na Suécia, a fim de receber e encaminhar as críticas e sugestões dos cidadãos sobre os órgãos públicos. O funcionário responsável por este serviço era denominado como ombudsman, palavra que em sueco significa “representante do povo”, portanto, sua missão constituía-se em agir no interesse da população junto aos governos.

Por sua vez, no Brasil, o surgimento das Ouvidorias Públicas está relacionado a administração colonial. Em meados do século XVI, foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral que tinha por função aplicar as leis da metrópole e atuar como os ouvidos do rei, reportando a Portugal tudo o que acontecia na colônia, assim, não representava o cidadão, mas atendia somente a quem estava no poder. Com a emancipação do país, o cargo acabou por ser extinto e veio a ressurgir somente nos anos de 1970, como resultado da reação da população frente ao forte autoritarismo que impediu a participação da sociedade nas ações públicas durante o período da ditadura militar.

Isto posto, reaparece na década de 1980, inspirado na instituição sueca do ombudsman, as Ouvidorias, como um órgão público responsável por trabalhar junto ao Estado as expectativas sociais por meio da participação popular na gestão pública. A primeira Ouvidoria Pública instituída no Brasil foi criada em 1986, no município de Curitiba – PR e, após a promulgação da Constituição Federal de 1988, foram-se expandindo essas instituições por todo o país.

## **2.1 Reflexões sobre a Ouvidoria Pública**

A Ouvidoria Pública é uma instituição que atua na interlocução entre o cidadão e o governo, funcionando como um agente promotor de mudanças ao fazer com que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania ocasionem em melhorias nos serviços públicos. Desta maneira, possibilita uma gestão flexível com a participação cidadã, comprometida com as suas necessidades e, ao mesmo tempo, promove a prestação de serviços de qualidade, capazes de garantir direitos.

Ademais, na democracia, as ouvidorias descobrem o campo necessário para o seu fortalecimento, uma vez que se constituem em espaços plurais, abertos à mediação e à resolução dos conflitos apresentados. Tal democracia concretiza-se com a Constituição Federal de 1988, que amplia a participação social na Administração Pública e assegura o exercício dos direitos sociais e individuais.

Em seu artigo 37, inciso terceiro, a Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998, dispõe:

A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; [...]

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Quanto a sua missão, essa associa-se a promoção da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos ao receber e encaminhar as manifestações e do reconhecimento do sujeito como pessoa de direitos.

## **2.2 A Ouvidoria Pública no Sistema Único de Saúde**

As Ouvidorias Públicas surgem no âmbito do Sistema Único de Saúde por meio da necessidade de ampliação da participação popular no processo de avaliação das políticas de saúde e, conseqüentemente, na gestão do SUS, tendo em vista a Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, onde se dispõe sobre a “participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde” (BRASIL, 1990), a qual será efetivada mediante as Conferências e Conselhos de Saúde.

Portanto, sua função é

Intermediar as relações entre os(as) cidadãos(as) e os gestores do SUS, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, com fortalecimento da cidadania. Promovem a cidadania em saúde e produzem informações que subsidiam o gestor nas tomadas de decisão. (BRASIL, 2014, p. 9)

Outrossim, tem suas diretrizes para a organização e funcionamento de seus serviços e suas atribuições estabelecidas pela Portaria nº 2.416, de 7 de novembro de 2014. Nesta, em seu artigo 2º, determina-se que

Art. 2º Os serviços de ouvidoria do SUS têm como objetivo aprimorar o acesso, pelos cidadãos, às informações sobre o direito à saúde e ao seu exercício e possibilitar a avaliação permanente dos serviços de saúde, com vistas ao aprimoramento da gestão do SUS.

Ainda, considerando a necessidade de um melhor monitoramento e a avaliação da gestão do Sistema Único de Saúde, o Ministério da Saúde estabeleceu por meio da Portaria nº 1.975, de 29 de junho de 2018, o incentivo financeiro destinados aos entes federativos para a qualificação da gestão do SUS, tendo em vista a implantação, descentralização e aprimoramento, de modo a fortalecer as Ouvidorias da Saúde.

Deste modo, podemos dizer que as Ouvidorias do SUS funcionam como um canal de comunicação entre os usuários do SUS e seus gestores e, portanto, por meio desta mediação faz com que os usuários subsidiem a política de saúde e contribuam com o controle social resultando em melhorias para o Sistema Único de Saúde.

### **3 CONTROLE SOCIAL**

Conforme supracitado as Ouvidorias Públicas consistem em um instrumento de controle social, e antes de adentrarmos no próximo tópico de como essas podem ser um novo campo socioocupacional para o assistente social se faz necessário uma breve conceituação sobre o que é o controle social.

Esse está previsto na Constituição Federal de 1988 e pode ser definido como a participação popular, através do exercício permanente dos cidadãos, em articulação com o poder público, no planejamento, acompanhamento e avaliação das

ações que se remetem ao aperfeiçoamento das políticas públicas. Faz-se de fundamental importância pois garante que

[...] as políticas atendam, de fato, às necessidades prioritárias da população, para melhorar os níveis de oferta e de qualidade dos serviços e também para fiscalizar a aplicação dos recursos públicos. A participação ampla da sociedade no controle social fortalece as políticas públicas, tornando-as mais adequadas às necessidades da coletividade e ao interesse público, e mais eficientes. [...] (INSTITUTO PÓLIS, 2008)

Em suma, é um instrumento e uma expressão da participação popular e da cidadania.

#### **4 UM NOVO CAMPO SOCIOOCUPACIONAL PARA OS ASSISTENTES SOCIAIS**

Para dar início a análise desse novo campo socioocupacional acentuo que as Ouvidorias Públicas não consistem um espaço único e exclusivo ao Assistente Social, no entanto, ao delinear o perfil necessário para exercer o cargo de ouvidor o profissional do Serviço Social possui semelhanças inegáveis diante deste perfil.

De acordo com o Guia de Orientação para Gestão de Ouvidorias, publicado em agosto de 2013, resultado de um estudo coordenado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP) em articulação com a Ouvidoria-Geral da União, são exigidas do ouvidor competências e habilidades voltadas por exemplo para a articulação, coordenação, liderança e mediação de conflitos. Além do mais, conforme o Manual das Ouvidorias do SUS, elaborado pelo Ministério da Saúde, se requer do ouvidor, fora as habilidades supracitadas, conhecimentos básicos quanto a planejamento e gestão pública, conhecimento sobre a política de saúde e principalmente postura ética e proativa.

Ademais, de acordo com o Conselho Regional de Serviço Social de Sergipe ([entre 2018 e 2019]), no que diz respeito ao perfil do Assistente Social,

[...] o assistente social deve desenvolver como postura profissional a capacidade crítica/reflexiva para compreender a problemática e as pessoas com as quais lida, exigindo-se a habilidade para a comunicação e expressão oral e escrita, articulação política para proceder a encaminhamentos técnico-operacionais, sensibilidade no trato com as pessoas, conhecimento teórico, capacidade para mobilização e organização.

O profissional de Serviço Social, portanto, é qualificado para atuar em diversas áreas relacionando-se com as políticas sociais e sua condução, principalmente no que tange a sua organização, execução, gestão, avaliação e planejamento. De formação já se constitui em um profissional apto para o serviço de ouvidoria uma vez que possui os conhecimentos e instrumentos necessários para a exercer o trabalho, tais como: a articulação e conversação com a rede; a forma como faz o acolhimento do usuário; a escuta qualificada; o olhar crítico; e um cabedal teórico composto por um conjunto de conhecimentos a respeito dos direitos dos usuários, das legislações, dos serviços públicos e entre outros.

Além disso, o próprio Projeto Ético-Político do Serviço Social que tem em vista uma sociedade mais justa tendo como base a equidade social pode ser visualizado dentro das Ouvidorias Públicas ao a compreendermos como um instrumento que viabiliza a participação dos usuários na Administração Pública.

Tendo como exemplo a sua atuação na área da saúde: a partir dos registros de manifestações (estas podem ser solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios) feitas pelos usuários acerca do Sistema Único de Saúde, o assistente social elabora relatórios que são repassados ao responsável pela gestão dessa política para que sejam revistos os fluxos, a qualidade dos serviços que estão sendo prestados, se os serviços e profissionais disponíveis estão sendo suficientes e inúmeras outras questões. Ainda, tais relatórios contém não somente as demandas dos usuários mas também propostas de implementação de serviços e de melhorias a serem feitas que dão visibilidade as necessidades da população, e portanto, efetivam o controle social.

As Ouvidorias compreendem um serviço novo em diversas instituições tanto no âmbito público, quanto privado e possuem um longo caminho a percorrer, tendo como seus desafios a implantação de Ouvidorias de Saúde nos municípios, a sensibilização dos profissionais para com a qualidade das respostas fornecidas aos usuários e a possibilidade de socializar os relatórios com os Conselhos de Saúde, de maneira a subsidiar suas deliberações.

Diante do exposto, as Ouvidorias Públicas podem vir a constituir um novo campo socioocupacional ao Assistente Social, basta aos profissionais apoderarem-se de seus conhecimentos, sobre o que são as Ouvidorias Públicas e as possibilidades existentes para a categoria profissional dentro desse espaço, tendo em

vista o objetivo de seu trabalho: a construção de uma sociedade mais justa, a qual pode ser alcançada em parceria com os sujeitos por meio de sua participação popular.

## **5 CONCLUSÃO**

Concluo, portanto, com o presente artigo que inicialmente as Ouvidorias Públicas eram bem diferentes do que temos hoje, sua função era atender aos interesses daqueles que estavam no poder aplicando as leis vindas de Portugal e atuando como os ouvidos do rei, mas com a emancipação da Colônia o cargo de ouvidor acabou por desaparecer, e ressurgir somente em 1970 após um regime extremamente autoritário que impedia a participação popular. Assim sendo, é implantada a primeira Ouvidoria Pública no Brasil em 1986, no município de Curitiba – PR, sobre a vertente da participação popular na gestão pública.

Além disso, no se refere as Ouvidorias do Sistema Único de Saúde, essas são de fundamental importância, pois permitem que por meio das solicitações, reclamações, sugestões e elogios os cidadãos participem efetivamente para a melhoria dessa política, exercendo assim o controle social. Portanto, as Ouvidorias Públicas possibilitam uma gestão flexível das políticas públicas com a participação dos usuários, comprometendo-se com as suas necessidades e promovendo a prestação de serviços de qualidade.

Por fim, os Assistentes Sociais não são os únicos profissionais capacitados para exercer o cargo de Ouvidor, no entanto, podem trazer uma grande contribuição, uma vez que de formação já são profissionais propositivos, com conhecimento das políticas públicas, que conhece os direitos do cidadão e o respeita, em suma, é possível observar seu Projeto Ético-Político dentro desse espaço. Ademais, ao tomarmos como exemplo as Ouvidorias de Saúde novamente, o olhar e reflexão crítica do Assistente Social faz com que ele observe manifestações individuais e perceba que ela não se resume a um caso isolado, mas que é na verdade uma demanda dos usuários e mediante uma análise encaminhe isso aos gestores da política de saúde de modo a atender o coletivo. Deste modo, as Ouvidorias Públicas podem vir a constituir um novo campo socioocupacional aos profissionais de Serviço Social, basta-lhes através de seu trabalho demonstrar suas contribuições e apoderar-se desse novo campo.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição (1988). Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. **Portal da Legislação**. Brasília, DF, 4 jun. 1998. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/Emendas/Emc/emc19.htm#art5](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc19.htm#art5). Acesso em: 13 mai. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº 2.416, de 7 de novembro de 2014. Estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições. **Biblioteca Virtual em Saúde**. Brasília, DF, 7 nov. 2014. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt2416\\_07\\_11\\_2014.html](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt2416_07_11_2014.html). Acesso em: 21 mai. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº 1.975, de 29 de junho de 2018. Estabelece incentivo financeiro destinado aos Estados e ao Distrito Federal para a qualificação da gestão no Sistema Único de Saúde - SUS, no âmbito da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS - ParticipaSUS, com foco na implantação, descentralização e qualificação das Ouvidorias do SUS. **Biblioteca Virtual em Saúde**. Brasília, DF, 29 jun. 2018. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2018/prt1975\\_02\\_07\\_2018.html](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2018/prt1975_02_07_2018.html). Acesso em: 11 out. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. **Manual das Ouvidorias do SUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão em articulação com a Ouvidoria-Geral da União. **Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias**. Agosto, 2013. Disponível em: [https://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta-publica/arquivos/produto\\_5\\_gestao\\_de\\_ouvidorias.pdf](https://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta-publica/arquivos/produto_5_gestao_de_ouvidorias.pdf). Acesso em: 28 mai. 2019.

BRASIL. Ouvidoria-Geral da União. **História das Ouvidorias**. 5 nov. 2014 (última alteração 2 jun. 2016). Disponível em: <http://ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>. Acesso em: 13 mai. 2019.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. **Portal da Legislação**. Brasília, DF, 28 dez. 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8142.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8142.htm). Acesso em: 21 mai. 2019.

CRESS-SE. Conselho Regional de Serviço Social de Sergipe. **Perfil Profissional do Assistente Social**. [entre 2018 e 2019]. Disponível em: <http://novo.cress-se.org.br/perfil-profissional-do-assistente-social/>. Acesso em: 28 mai. 2019.

ENAP. Escola Nacional de Administração Pública. **Curso Online Gestão em Ouvidoria**. Turma mai. 2019. Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119>. Acesso em: 01 jun. 2019.

INSTITUTO PÓLIS. **Controle Social das Políticas Públicas**. Boletim Repente nº 29. 2008. Disponível em: <http://www.polis.org.br/uploads/1058/1058.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2019.

PROFISSIONAL DA ÁREA. **Entrevista realizada com um profissional de Ouvidoria**. Entrevistador: Rafaela Jovial Citolino. Presidente Prudente, 2019.

TOLEDO PRUDENTE CENTRO UNIVERSITÁRIO. **Normalização de apresentação de monografias e trabalhos de conclusão de curso da Toledo de Presidente Prudente / Toledo Prudente Centro Universitário**. Presidente Prudente, 2019.