

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

FRANCINE TAINA COSTA DE OLIVEIRA

O SERVIÇO SOCIAL E UMA PROPOSTA DE ATUAÇÃO EM OUVIDORIAS
PRIVADAS

MATINHOS

2021

FRANCINE TAINA COSTA DE OLIVEIRA

O SERVIÇO SOCIAL E UMA PROPOSTA DE ATUAÇÃO EM OUVIDORIAS
PRIVADAS

Artigo apresentado como requisito parcial à conclusão do curso Questão Social pela Perspectiva Interdisciplinar, Setor Litoral, Universidade Federal do Paraná.

Orientadora/Professora: Profa. Dra. Giselle Ávila de Leal Meirelles

MATINHOS

2021

RESUMO

O presente estudo toma como objeto de estudo a atuação do profissional de Serviço Social nas Ouvidorias privadas, interrogando as possibilidades de que as Ouvidorias venham a se constituir em um novo espaço ocupacional para o Assistente Social, compreender que este profissional, tem muito a contribuir com a função de Ouvidor. O interesse pelo tema vincula-se à nossa própria atuação profissional como ouvidora de uma instituição privada, somada à experiência formativa junto ao curso de Especialização em Questão Social pela Perspectiva Interdisciplinar, Setor Litoral, Universidade Federal do Paraná. O referencial teórico fundamenta-se no método histórico dialético. O trabalho caracteriza-se como uma pesquisa de campo, configurando-se, fundamentalmente, como uma análise qualitativa, a partir do relato de experiência da pesquisadora. O estudo parte do surgimento da Ouvidoria, desde o Instituto Ombudsman, passando pelas primeiras iniciativas no Brasil e, especialmente, a implantação no setor privado, chegar na análise da atuação nos dias de hoje, analisar as contribuições do Assistente Social junto as ouvidorias privadas, ousar se perguntar sobre as possibilidades destas, como novo espaço ocupacional para a atuação do profissional de Serviço Social. O resultado trazido pela investigação nos permite inferir que, na perspectiva de contribuir para o aperfeiçoamento da Instituição Ouvidoria, a função de Ouvidor deve ser ocupada por alguém com conhecimentos específicos que lhe possibilite a condição de autonomia e independência no exercício de suas atribuições. Assim, compreender que o assistente social, como um profissional em busca permanente da defesa da cidadania e da emancipação humana dispõe da formação teórico-prática necessária ao enfrentamento do imenso desafio de constituir-se representante interno e externo do usuário no espaço institucional.

Palavras-chave: Serviço Social, Prática Profissional, Assistente Social, Ouvidoria.

ABSTRACT

The present study of the performance of the Social Work professional in the private Ombudsman, questioning the possibilities that the Ombudsman can constitute a new occupational space for the Social Worker, understands that this professional has a lot to contribute to the role of Ombudsman. The interest in the subject is linked to our own professional performance as an ombudsman of a private institution, added to the training experience with the Specialization course in Social Issues from the Interdisciplinary Perspective, Coastal Sector, Federal University of Paraná. The theoretical framework is based on the dialectical historical method. The work is characterized as a field experience, configuring, researching as a qualitative analysis from the researcher's report. The study in the dissemination of the beginning of the Social Ombudsman Institute, from the beginning, the dissemination in the private sector, arriving, from the participation in the days with the private institutions, to dare to ask yourself about the possibilities for this, as an occupational for the performance of the new professional space of Social Service. The result brought by the investigation allows us to assess someone who, in the practice of contributing to the improvement of the Ombudsman Institution, allows the role of Ombudsman should be occupied by a function with specific knowledge that would allow a condition of autonomy and non-independence of their attributions. Thus, it understands that the social worker, as a professional, faces the permanent defense of citizenship and human emancipation necessary to face the theoretical-practical training in himself as a representative and external of the user in the institutional space.

Keywords: Social Work, Professional Practice, Social Worker, Ombudsman.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 - Principais Ouvidorias no mundo	9
Figura 02 - Linha do tempo da história da Ouvidoria no Brasil	12
Figura 03 - Mediação de conflitos	29

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
	1.1 Ouvidoria de empresa privada um espaço para escuta qualificada	8
	1.1.1 O processo histórico da ouvidoria no mundo.....	9
	1.1.2 O processo histórico da Ouvidoria no Brasil.....	12
	1.1.3 Aspectos conceituais sobre ombudsman ou ouvidor.....	14
2	A INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL EM OUVIDORIA	18
	2.1 O TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL EM OUVIDORIA	18
	2.2 O SERVIÇO SOCIAL EM OUVIDORIA.....	24
	2.2.1 Legalidade	28
	2.2.2 Mediação	29
	2.2.3 Prevalência de Direitos Humanos	30
3	O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIA EM EMPRESA PRIVADA.....	32
	3.1 Legalidade.....	34
	3.2 Mediação de Conflitos.....	36
	3.3 Prevalência dos Direitos Humanos	38
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	41

1 INTRODUÇÃO

Ao desvelar sobre a atuação do Serviço Social nas empresas privadas, foi necessário um estudo sobre os caminhos que levaram a construção do Canal da Ouvidoria e sobre a importância deste na garantia dos direitos do consumidor. Desse modo, constituindo-se a Ouvidoria como um novo espaço de atuação do assistente social, mas ainda desconhecido por uma grande parcela da população e da própria profissão, buscou-se evidenciar a importância dessa temática para a categoria dos assistentes sociais, trazendo maior clareza às demandas atribuídas ao Serviço Social nas Ouvidorias. Pode-se afirmar que as Ouvidorias se caracterizam como um canal de comunicação direta com a população, de forma a promover o exercício da cidadania e fortalecer a busca por melhorias da qualidade dos serviços prestados.

A Ouvidoria tem por função democratizar informações que levem o sujeito a ampliar a sua consciência da sua situação e que lhe garanta autonomia para escolher os melhores rumos para seus problemas e também que o subsidie para tomar decisões fundamentadas, estando essas características diretamente ligadas às competências do Assistente Social, o que o credencia por sua vez como profissional capacitado a atuar nas Ouvidorias.

A metodologia dessa pesquisa parte do método crítico e dialético marxista para o desenvolvimento do estudo proposto, possibilitar aproximação do nosso objetivo de pesquisa, concorda-se com Netto (2011), no materialismo histórico dialético a teoria é uma modalidade especial de conhecimento do objeto que busca compreender a estrutura dinâmica de sua existência real efetiva, independente das representações do pesquisador.

No materialismo histórico tem-se a afirmação da determinação causal do modo de produção dos homens e de reprodução de seu ser natural, enfim, tem-se o primado do processo de trabalho no desenvolvimento da história humana. (MALAGODI, 1988).

O estudo consiste em uma pesquisa de campo tendo como coleta de dados a revisão bibliográfica em sistemas de acervos impressos e digitais nos sites de pesquisa científica. Aqui, se considera a questão central norteadora da análise da atuação do profissional Assistente Social em Ouvidoria Privada, a partir das categorias: Legalidade, Mediação de Conflitos e Prevalência dos Direitos Humanos.

Concorda-se com Ianni (2011, p. 397), ao afirmar que:

A construção da categoria é, a meu ver, um desfecho, é a síntese da proposta de Marx, isto é, como se explica cientificamente um acontecimento, como se constrói a explicação. Na medida em que a explicação se sintetiza na categoria que poderíamos traduzir em “conceito”, numa lei, então a construção da categoria é por assim dizer, o núcleo, o desfecho da reflexão dialética; explicar dialeticamente e construir a categoria ou as categorias que resultam da reflexão sobre o acontecimento que está sendo pesquisado. Essa proposta implica em que o pesquisador se coloque diante do fato, sempre interrogando o fato sobre todos os aspectos, sobre todas as perspectivas. E, como já foi dito várias vezes, partindo do reconhecimento, não é uma presunção, a priori, mas do reconhecimento, de que o fato não se dá a conhecer imediatamente.

Outro fator pertinente, que corrobora com a escolha do tema, é o fato de existirem posicionamentos e concepções diferenciadas sobre as opiniões diferentes e sobre a atuação do profissional Assistente Social em Ouvidoria, no qual o aprofundamento do debate se faz necessário para a compreensão da natureza da atividade e sua relação com o modo de produção capitalista frente as expressões da questão social, sendo esses temas transversais a análise do Serviço Social. Destacando ainda, que o interesse pelo estudo é decorrente do fato da atuação profissional da pesquisadora como ouvidora de uma instituição privada sendo formada em Serviço Social, ampliar a experiência formativa junto ao curso de Especialização em Questão Social pela Perspectiva Interdisciplinar, Setor Litoral, Universidade Federal do Paraná.

1.1 OUVIDORIA DE EMPRESA PRIVADA UM ESPAÇO PARA ESCUTA QUALIFICADA

Nessa seção será apresentado o resgate histórico na linha do tempo acerca da instituição da Ouvidoria no Brasil e no mundo, bem como o conceito de ombudsman e/ou ouvidor para viabilizar a compreensão da mencionada função, serão abordadas as especificidades da atuação do Serviço Social em Ouvidoria.

1.1.1 O processo histórico da ouvidoria no mundo

No contexto sócio histórico da criação de Ouvidorias no mundo há registros de que na Grécia havia a figura dos Euthynoi em Atenas e dos Eforat em Esparta, indivíduos que eram representantes dos cidadãos e que exerciam ampla vigilância sobre funcionários públicos da época. (FUNDAÇÃO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES, 2003).

Em Esparta, os Eforat, ou Éforos, faziam parte de um conselho, o Conselho dos Éforos, em número de cinco, eleitos anualmente. Entre vários poderes que detinham estavam os de presidir as Assembleias; dar ordens de mobilização em situações de guerra; coordenar reuniões e controlar a administração tanto da vida econômica como social da cidade, bem como da educação; e com o poder também de vetar projetos de lei e principalmente fiscalizar as atividades dos reis. Seus poderes eram de curta duração para evitar abusos. (FUNDAÇÃO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES, 2003).

Também durante a dinastia Han, na China, um empregado conhecido como Yan, contratado pelo Imperador, era incumbido de inspecionar a administração do Império, bem como os funcionários públicos. Era para ele que a população encaminhava petições referentes às arbitrariedades administrativas que porventura viessem a sofrer.

Na Pérsia, Ciro outorgou ao posto de “Olho do Rei”, a fiscalização das atividades e ocupações dos funcionários, assim como em Veneza, no século XV, O Conselho dos Dez tinha a função de monitorar excessos burocráticos praticados na cidade.

Já no século XVI, na Suécia, existia um oficial conhecido como o Grande Senescal, uma espécie de oficial dos tribunais de justiça, que tinha a incumbência de fiscalizar e levar ao conhecimento do monarca as irregularidades ocorridas na administração da justiça. (FUNDAÇÃO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES, 2003). “[...] em 1809, com a instituição do Justitie Ombudsman ou Ombudsman Parlamentar, fruto de uma disputa entre a monarquia e o Parlamento[...].” (FUNDAÇÃO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES, 2003, p.14).

De acordo com Nascimento e Silva (1975, Apud Leite, 1975), a Ouvidoria despontou publicamente na lei constitucional da Suécia na data de 06 de junho de

1809. Porém, sua incumbência de vigilância na administração pública não é algo recente, visto ser originária de práticas que em séculos anteriores já haviam sido desenvolvidas.

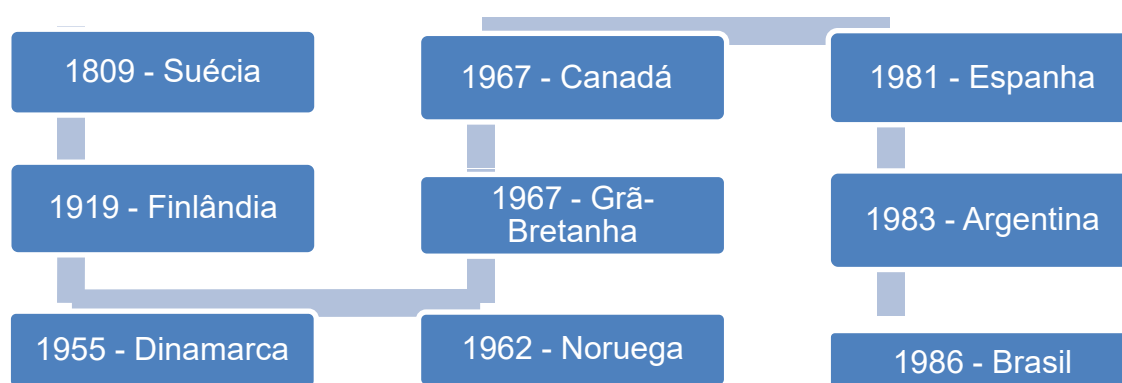
O Ouvidor Sueco, apesar de ser considerado o modelo para as práticas progressistas em outros países, não foi, no entanto, o amplo ensejador de seu alastramento, mas sim o Ouvidor dinamarquês. Esse episódio se atém à singularidade do parlamentarismo sueco que não tem o poder de desempossar o Ministério por meio de moção de desconfiança. Ademais, não havendo a tripartição de poderes, o rei, até os dias de hoje, continua a exercer o papel de chefe soberano da administração, que abrange os juízes e a Igreja Luterana.

A Ouvidoria é, sobretudo, uma instância onde a população pode reclamar de decisões incorretas do governo e das autoridades públicas. Além disso, ocupa-se de questões que são levantadas pelos meios de comunicação e consideradas importantes.

A instituição da Ouvidoria expandiu-se para vários outros países e esferas: assuntos judiciais, administração civil, consumidores, liberdade econômica, imprensa, etc.

Abaixo está representada a cronologia do surgimento das principais Ouvidorias pelo mundo:

Figura 1: Principais Ouvidorias do mundo



Fonte: OLIVEIRA, 2021.

No século XIX, com a ampliação dos direitos do cidadão diante do poder do Estado, surgiu na Suécia a primeira expressão formal do termo ombudsman¹. Apenas no final do século XX as Ouvidorias chegaram à América Latina, frente ao imperativo do Estado Democrático de Direito, em que o cidadão poderia expressar suas reais necessidades, seja no sentido de denunciar, reclamar, elogiar, ou expor de forma direta o que realmente pretende em relação aos Poderes constituídos.

Como se pode ver, a instituição Ombudsman se inicia pela Suécia e após cerca de 110 anos têm-se uma nova experiência registrada na Finlândia, que serviu de espelho à experiência desenvolvida por outros países, como a implantação de Ombudsman na Dinamarca, em 1955, na Noruega, em 1962, na Grã-Bretanha, em 1967 e no Canadá, em 1967, sendo esse um importante período para o avanço na disseminação do Ombudsman pelo mundo. No final dos anos 1970, o Ombudsman passa a ser adotado nas novas democracias europeias, e, em 1981 é constituído Ombudsman na Espanha.

Na América Latina buscou-se pautar as ações referentes aos Ombudsman como forma de priorizar a defesa dos direitos humanos e da cidadania, viabilizar a articulação das demandas apresentadas pela população com as políticas públicas desenvolvidas. Destaca-se a implantação do Ombudsman na Argentina em 1983, e, no Brasil, uma primeira experiência em 1986 passa a ter respaldo constitucional, após 1988.

Em 2003, dos 191 países reconhecidos pela ONU, 120 países haviam instalado os Ombudsmen nacional, de acordo com o International Ombudsman Institute.

É importante registrar que os Ombudsmen existem não somente no âmbito do serviço público, mas também nas instituições privadas, por se tratar de uma forma de identificar possíveis melhoras a serem realizadas a um serviço ou produto.

¹ No Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria da Saúde(1999), consta que a definição de OMBUD quer dizer “representa alguém”, e de MAN significa “homem”, sendo assim, Ombudsman seria “o homem representante de alguém”.

1.1.2 O processo histórico da Ouvidoria no Brasil

A Fundação Luís Eduardo Magalhães, (2003, p. 21), afirma que:

Estudos bibliográficos apontam que no Brasil o cargo de ouvidor existiu desde os tempos coloniais. “Os Governos Gerais possuíam ouvidores, indicados pela Coroa Portuguesa, que tinham a função de lavrar e promulgar leis, estabelecer Câmaras de Vereadores, atuar como comissários de justiça e ouvir as reclamações da população sobre improbidade e desmandos dos servidores do governo”.

Mesmo que nessa época o perfil do serviço ainda não se caracterizasse como modelo estudado e abordado como atualmente, já havia indícios ao que se denomina hoje de Ouvidoria.

Após a Independência do Brasil, inicia-se uma série de tentativas visando regulamentar e implantar Ouvidorias, e criar a figura do ombudsman brasileiro, mas que não resultou em sucesso ou na efetivação da proposta (FUNDAÇÃO LUÍS EDUARDO MAGALHAES, 2003).

No Brasil, em 1964, durante os governos militares, as instituições democráticas foram relegadas ao silêncio forçado.

Segundo destaca LIMA, (2011, p. 31):

No Brasil, os largos períodos de governos autoritários, sufocando a representação e a participação do cidadão, marcaram a relação das instituições com o indivíduo. Nossos direitos e garantias fundamentais por muito tempo ficaram em um segundo plano, desestimulando o necessário reconhecimento das prerrogativas e do efetivo exercício da cidadania, que continua a ser um desafio cotidiano.

Nos anos 1980, retornaram as tentativas de criação de organismos públicos voltados à defesa dos direitos dos cidadãos frente à administração, sendo que a partir de 1983, com o surgimento dos primeiros sinais de abertura democrática, ocorreu o debate para criação de canais entre a estrutura de poder e a população (FUNDAÇÃO LUÍS EDUARDO MAGALHAES, 2003).

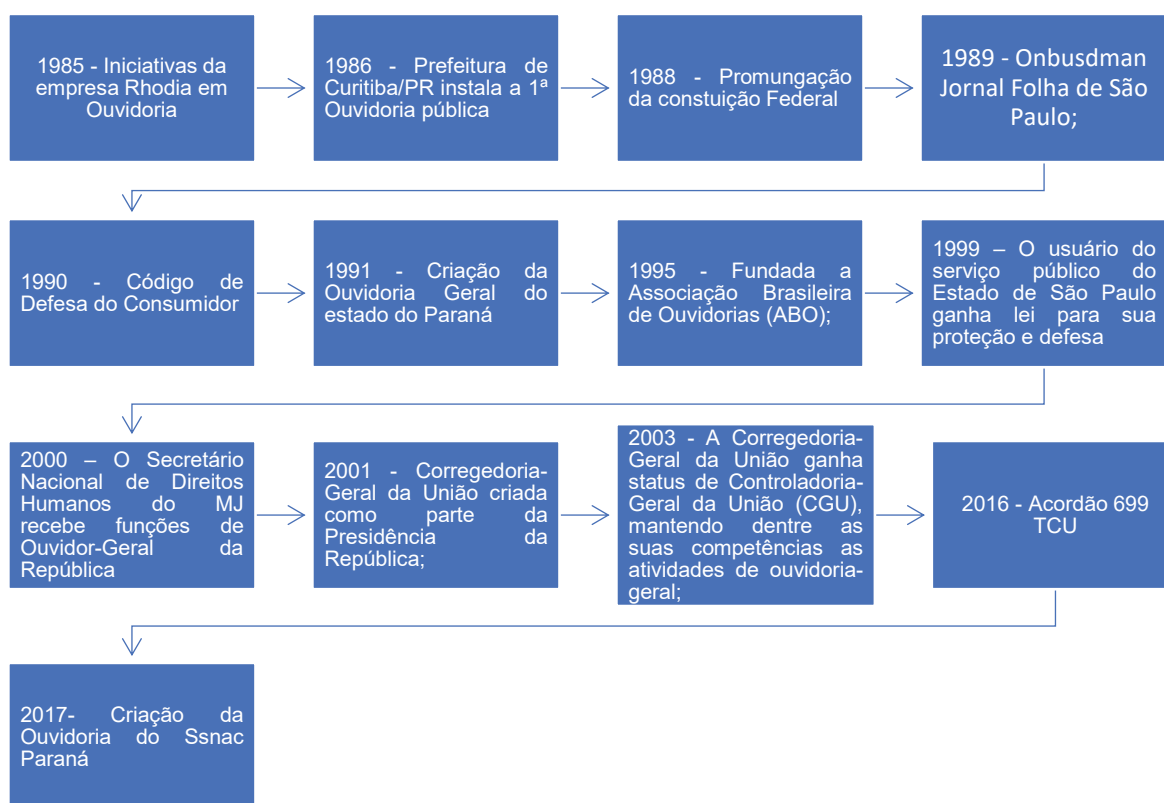
No presente estudo vale destacar o ano de 1986, ano que a Prefeitura Municipal de Curitiba – PR criou o projeto de Ouvidoria, sendo este considerado como

experimental, contudo, atrelado à gestão pública municipal. Um fato histórico das Ouvidorias, no Brasil.

A partir dessa ação se intensifica por todo o país a ideia de Ouvidoria, influenciada pelo art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal de 1988, que prevê a instituição de legislação para disciplinar as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e para recepcionar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, bem como a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos mesmos.

Desta forma, o seguinte histórico se torna pertinente:

Figura 2: Linha do tempo da história da Ouvidoria no Brasil



Fonte: Elaborado por Oliveira, 2021.

Atualmente, as Ouvidorias são estruturas que favorecem o controle sobre o setor público e privado através do acolhimento de manifestações da sociedade, em geral.

Como se pode observar, as Ouvidorias em empresas privadas possuem um processo de implantação recente e que vem sendo ainda mais consolidado após a promulgação de Leis Federais que incentivam a transparência, participação e controle

social, em todos os espaços, destacando-se neste trabalho como marco legal as seguintes Leis:

- Lei nº 8.078/1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor impulsionou para a garantia dos direitos da população nas relações comerciais e de prestação de serviço.
- Lei nº 12.527/2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações, ficando popularmente conhecida como LAI (Lei de Acesso à Informação).
- Lei nº 12.846/2013, conhecida como Lei Anticorrupção, representa importante avanço ao prever a responsabilização objetiva, no âmbito civil e administrativo, de empresas que praticam atos lesivos contra a administração pública nacional ou estrangeira,
- Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, sendo essa Lei um Marco normativo para as Ouvidorias, por apresentar claramente o processo de trabalho da Ouvidoria.
- Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018) entrou em vigor em 18 de setembro de 2020, representando um passo importante para o Brasil. Com isso, passamos a fazer parte de um grupo de países que contam com uma legislação específica para a proteção de dados dos seus cidadãos.

Sendo assim podemos afirmar que o Canal de Ouvidoria tem se ressignificado no processo de gestão. Conforme descreve Sampaio, “O Ouvidor de uma empresa privada deve estar aberto às exigências de políticas públicas também. Se ficar encapsulado, sua atuação será restrita e, conseqüentemente, perderá em qualidade”.

Neste trabalho realizaremos um estudo sobre a atuação do profissional Assistente Social ocupando o cargo de Ouvidor em empresa privada, tendo como fundamento as categorias legalidade, medição de conflitos e prevalência dos direitos humanos.

1.1.3 Aspectos conceituais sobre ombudsman ou ouvidor

Buscando conceituar o que é um *Ombudsman* ou Ouvidor, destaca-se alguns conceitos:

De acordo com Bernad Schwartz e Wade (1962 Apud LEITE, 1975, p.27), *Ombudsman* é “[...] um comissário independente, com plenos poderes para investigar, que recebe queixas dos cidadãos sobre falhas da administração pública, presta informações sobre elas e quando possível, obtém alguma solução administrativa para os queixosos [...]”

É um “[...] legado do Parlamento que investiga queixas dos cidadãos contra mau atendimento por parte das repartições públicas e quando as considera procedentes, procura soluções [...]”, conforme Donald Rowat (1968 Apud LEITE, 1975, p.20)

Segundo Leite (1975) *Ombudsman* é “[...] o representante ou agente de processos ou grupos de pessoas, trata-o como Corregedor Administrativo cujo objetivo é a otimização do Serviço do Órgão [...]”. Como forma de explicar o sentido de corregedor o autor caracteriza o termo como “Defensor do povo”.

O *International Ombudsman Institute* – IOI conceitua o *Ombudsman* como ocupante de cargo comissionado que foi indicado ou eleito por um ato legal, e cujo papel é investigar reclamações de uma pessoa ou associação de pessoas contra uma decisão, recomendação, ato ou omissão realizado por funcionários, empregados ou membros de uma organização, sobre a qual ele tenha jurisdição. Também lhe cabe investigar denúncias contra departamentos do governo, instituições financiadas parcialmente pelo governo ou agências. (FUNDAÇÃO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES, 2003)

A associação brasileira de ouvidores define em sua página da internet que:

O ouvidor/ombudsman tem como dever viabilizar os legítimos interesses dos cidadãos, seja em órgãos da administração pública - em quaisquer dos seus níveis e poderes - seja em uma empresa privada, atuando, sempre, com autonomia para apurar as questões que lhe forem apresentadas e independência para manifestar o que entender cabível à instituição a qual é vinculado (ABDO, 2017).

O primeiro ombudsman brasileiro foi oficialmente constituído em 1989, no jornal Folha de São Paulo, por força das previsões do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) no atendimento à população. A partir de então, “os ombudsmen” passaram a ser adotados por uma série de empresas privadas, surgir

daí a necessidade do cidadão se impor quanto aos seus interesses na condição de consumidor.

O normativo, que estabelece prazos e competências para a atuação do Ouvidor na instituição pesquisada Senac PR, define como atribuição do Ouvidor:

Art. 5º - É de competência do Ouvidor:

- I. Recepcionar, examinar e acompanhar as demandas que não foram resolvidas por meio do canal de comunicação Fale Conosco, seja por ausência de competência, ou devido a falhas operacionais ou, ainda, por insatisfação do cliente quanto a resposta do atendimento recebido.
- II. Prestar suporte administrativo no atendimento do Canal de Ouvidoria por meio de e-mail, atendimento pessoal e/ou de telefone a todos os que procurarem esta forma de atendimento.
- III. Encaminhar às áreas internas as manifestações dos clientes, tão logo sejam recebidas, acompanhar as providências adotadas e garantir o retorno aos interessados.
- IV. Apoiar tecnicamente e atuar com as áreas internas visando à solução dos problemas apontados pelos clientes, servidores, dirigentes e parceiros.
- V. Responder as solicitações recebidas dentro do prazo determinado, observados os padrões de respostas preestabelecidas.
- VI. Agir com presteza e imparcialidade.
- VII. Atuar em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade e direito ao contraditório.
- VIII. Buscar a solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos.
- IX. Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado.
- X. Registrar, alimentar e controlar as planilhas de estatísticas da Ouvidoria, bem como da Ficha de Atendimento.
- XI. Monitorar o desempenho da instituição no cumprimento de suas finalidades (da sua missão), referente às manifestações recebidas.
- XII. Promover as necessárias diligências, visando o esclarecimento das questões em análise.
- XIII. Elaborar plano de trabalho anual para subsidiar as ações que serão desenvolvidas pelo Ouvidor.
- XIV. Coletar indicadores e informações, com vistas a produção de relatórios semestrais que contenham dados quantitativos sobre os serviços realizados pela Ouvidoria, os quais serão encaminhados a Direção Regional.
- XV. Sugerir mudanças, tanto gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas.
- XVI. Atender sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, oferecendo uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível.
- XVII. Solicitar, quando necessário, esclarecimentos ou levantamentos junto às unidades competentes, dos fatos decorrentes das ocorrências registradas.
- XVIII. Acompanhar e controlar os registros de atendimento, a fim de que sejam respondidos dentro do prazo estipulado.
- XIX. Operar sistemas informatizados de gerenciamento, dentro de suas atribuições.
- XX. Executar outras tarefas compatíveis com o cargo ou com as necessidades da Entidade.
- XXI. Recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação dos serviços prestados pelo Senac/PR quando for o caso.

XXII. Guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.

O ouvidor é o elo entre as demandas apresentadas pela população usuária das diversas instituições. É importante que o profissional tenha domínio dos serviços ofertados pela instituição a qual foi designado ouvidor, além disso ter a receptividade para a realização de um acolhimento e uma escuta qualificada, para que este profissional possa fornecer uma melhor orientação ou solução para a situação apresentada.

Conforme o Código de Ética do Ouvidor e Decálogo do Ouvidor:

Manter o sigilo exigido. O segredo deve ser mantido mesmo quando os fatos que demandem investigações tenham repercussões sensacionalistas ou serem do conhecimento de todos. O ouvidor manter sua discrição, sua sobriedade, evitando que suas declarações sejam transformadas em ruidosos pronunciamentos (ABO, 2021)

Nessa perspectiva, a metodologia de intervenção profissional do Ouvidor deve ser sobre a premissa do sigilo e confidencialidade das informações e manifestações a qual tem conhecimento e realiza tratativas.

Identificamos que nas posturas ético-profissionais do Ouvidor deve estar presente as seguintes categorias que serão estudadas:

- Legalidade: perspectiva que preconiza o respeito absoluto à lei e às regulamentações pertinentes;
- Mediação de Conflitos: busca eliminar a controvérsia e o litígio, por meio de métodos de argumentação consistente e negociações;
- Prevalência dos direitos humanos – refere-se ao total respeito às normas protetivas da pessoa humana, portanto os direitos humanos devem prevalecer sob qualquer outro argumento.

Na próxima seção apresentaremos de que forma o Serviço Social contribui em sua atuação em análise as categorias acima mencionadas.

2 A INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL EM OUVIDORIA

Essa seção será iniciada com o tema referente a atuação Serviço Social no setor privado e os principais desafios enfrentados pela profissão, e posteriormente contará com a caracterização das estratégias de trabalho e explanação sobre a atuação do Serviço Social em Ouvidoria.

2.1 O TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL EM OUVIDORIA

Para iniciarmos o estudo sobre as possibilidades concretas de inserção do Serviço Social em Ouvidoria é importante destacar os principais contextos que influenciaram a profissão no Brasil, ressaltando a sua origem atrelada a perspectiva e conservadora que remete sua evolução as formas anteriores de ajuda e assistência, caridade e filantropia.

Perpassando para a perspectiva histórico crítico e dialética, momento em que a profissão surge como produto da síntese dos projetos políticos – econômicos que operam no desenvolvimento histórico, onde reproduz matéria e ideologicamente a fração da classe hegemônica, quando no contexto do capitalismo na sua idade monopolista, o Estado toma para si as respostas para a “questão social”. (Montaño, 2007)

Desta forma, podemos evidenciar que a profissão tem sua origem imbricada sob duas teses, que se opõem quanto as suas características, ou seja uma, com visão particularista, focalista e acrítica, ressaltando esse início da profissão sob a influência do doutrinamento da Igreja Católica, que busca consolidar suas bases filosóficas compreendendo a questão social como questão moral e religiosa.

O Serviço Social é inserido no Brasil na década de 1930, com a fundação da primeira escola de serviço social de São Paulo como uma forma da classe dominante disciplinar os males sociais oriundos do movimento capitalista. Para Yamamoto e Carvalho (1983, p.94):

[...] o Serviço Social, como profissão inscrita na divisão social do trabalho, situa-se no processo da reprodução das relações sociais, fundamentalmente como uma atividade auxiliar e subsidiária no exercício do controle Social e na difusão da ideologia da classe dominante junto a classe trabalhadora.

Nesse cenário é que são propiciadas as condições necessárias para que instaure espaços em que se possam realizar praticas profissionais como a do Assistente Social. A influência nas primeiras formações em Serviço Social no Brasil, se deu em um primeiro momento buscar grupos femininos, pertencentes à Classe média e de base católica, pois a questão social era vista como uma questão moral e religiosa, sendo possível a doutrinação, ensinamentos e moralidade dos costumes.

Logo, esta visão foi considerada insuficiente para atuação do profissional assistente social.

Na década de 1940, os novos profissionais procuram um aprimoramento técnico e metodológico, ter como fundamento as Ciências Sociais e com elas, a visão funcionalista americana foi absorvida pelo Serviço Social Brasileiro. Ainda neste período, entre os anos de 1945 a 1960, o cenário mundial é marcado pelo fim da 2ª Guerra Mundial. No Brasil, podemos caracterizar que nesse período ocorre o aprofundamento do capitalismo e a saúde passa a ser o setor que mais absorve profissionais assistentes sociais. O Serviço Social brasileiro recebe forte influência norte-americana na incorporação das teorias estrutural-funcionalista e das metodologias de intervenção, especificamente os métodos de Serviço Social de Caso, Serviço Social de Grupo, Organização de Comunidade e, posteriormente, Desenvolvimento de Comunidade.

Em meados da década de 1960, inicia um movimento de reconceituação do Serviço Social e combate ao conservadorismo, sendo perceptível a insuficiência da proposta desenvolvimentista frente à proposta a ampliação de proposta de transformação de sociedade. A maioria dos profissionais de Serviço Social passa a se colocar crítico com relação às mazelas sociais decorrentes da apropriação privada dos meios de produção, promovendo uma ruptura com as bases mais conservadoras da profissão, sendo ele mesmo uma tradução do processo de organização dos movimentos sociais que buscaram a libertação das amarras impostas à América Latina pelo imperialismo norte-americano.

De acordo com Faleiros (1999), é a partir desse contexto que o Movimento de Reconceituação deve ser compreendido.

A hegemonia americana no continente é o ponto-chave de desafio histórico dos movimentos sociais e o limite de manutenção das próprias classes dominantes internas. Esse limite não se coloca de forma estanque e rígida, mas amplia-se ou se retrai diante dos interesses econômicos em jogo e das concessões políticas possíveis (FALEIROS, 1999, p. 142).

No âmbito acadêmico, destacamos os avanços a partir do ano de 1970 com a criação e expansão da pós-graduação com seus cursos de mestrado e doutorado. O Serviço Social ganha espaço no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) como área de pesquisa. Inicia-se também os debates críticos acerca da profissão, sendo nesse período a principal forma de elaboração teórica o Centro Brasileiro de Cooperação e Intercâmbio em Serviços Sociais (CBCISS). Então, começa a modernização da prática profissional, principalmente devido à assistência médica previdenciária.

Avanços importantes acontecem como a Reforma Curricular em 1982, em 1986 foi formulado um Código de Ética e em 1988 temos a promulgação de Constituição Federal, ou Constituição Cidadã, que legitima o tripé da Seguridade Social, fortalecendo a prática profissional de assistentes sociais junto as políticas sociais, assumindo posições de planejamento e gestão destas políticas.

É neste contexto que são travadas as lutas pela consolidação do projeto ético-político do Serviço Social.

O Serviço Social brasileiro construiu um projeto profissional radicalmente inovador e crítico, com fundamentos históricos e teórico-metodológicos hauridos na tradição marxista, apoiado em valores e princípios éticos radicalmente humanistas e nas particularidades da formação histórica do país. Ele adquire materialidade no conjunto das regulamentações profissionais: o Código de Ética do Assistente Social (1993), a Lei da Regulamentação da Profissão (1993) e as Diretrizes Curriculares norteadoras da formação acadêmica (ABESS/CEDEPSS, 1996, 1997a, 1997b; MEC/SESU/CONESS/Comissão de Especialistas de Ensino em Serviço Social, 1999; MEC-SESU, 2001).

Em análise aos princípios que norteiam o projeto ético-político, mencionamos a questão da igualdade, da liberdade, da democracia, do pluralismo, da recusa da sociedade do capital, das lutas políticas contra ela e suas iniquidades.

Em 2002, em assembleia realizada em Juiz de Fora, iniciaram-se as tentativas para ampliação do debate sobre o envolvimento da ABEPSS com o CONESUL e a Asociación Latinoamericana de Trabajo Social. Cabe pôr em relevo, também, que em 2004, a Política Nacional de Assistência Social propõe nova arquitetura política e institucional com a criação do Sistema Único de Assistência Social.

Concorda-se com Vasconcelos que afirma (2009, p. 254):

Os assistentes sociais atuam junto a sujeitos sociais que guardam, na sua história de vida, as dimensões universais e particulares da questão social. Questão social cujas expressões históricas e contemporâneas personificam ao acirramento das desigualdades sociais e da pobreza na sociedade capitalista.

O Estado brasileiro, conforme analisa Vasconcelos (Ibidem, p. 254), tem papel central na reprodução da questão social, através de uma política econômica que privilegia uma minoria, ao tempo em que também assegura políticas sociais que ofertam benefícios e serviços, mas com financiamento regressivo, na perspectiva de manutenção da ordem capitalista, o que historicamente não tem sido suficiente para a redução das desigualdades sociais.

Neste contexto, contraditório e complexo, está inserida a intervenção do profissional assistente social, orientado por um viés crítico e propositivo, o qual exige um determinado perfil: profissional que atua nas expressões da questão social, formulando e implementando propostas para seu enfrentamento por meio de políticas sociais públicas, empresariais, de organizações da sociedade civil e movimentos sociais, dotado de formação intelectual e cultural generalista e crítica, com capacidade de inserção criativa e propositiva no conjunto das relações sociais e no mercado do trabalho (ABEPSS, 2003).

Os assistentes sociais estão sendo requisitados e devem dispor de competências para exercer, na esfera da formulação, no planejamento e avaliação de políticas, assim como no planejamento e gestão, inscritos em equipes interdisciplinares que tencionam a identidade profissional.

É importante que no setor privado ou em outro campo em que o profissional Assistente Social seja requisitado a intervir em equipe multidisciplinares, mantenha seu compromisso ético-político, seguindo e respeitando o que estabelece a lei que regulamenta a profissão e o Código de Ética dos Assistentes Sociais.

A partir da Lei no 8.662, de 7 de junho de 1993, que dispõem sobre a profissão do Assistente Social, ficam definidas no art. 4º as competências e no art. 5º as atribuições privativas destes profissionais.

Art. 4º Constituem competências do Assistente Social:

I - Elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares;

II - Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil;

III - encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população;

V - Orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos;

VI - Planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais;

VII - planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais;

VIII - prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo;

IX - Prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade;

X - Planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social;

XI - realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades.

Art. 5º Constituem atribuições privativas do Assistente Social:

I - Coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social;

II - Planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social;

III - assessoria e consultoria e órgãos da Administração Pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social;

IV - Realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social;

V - Assumir, no magistério de Serviço Social tanto a nível de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios e adquiridos em curso de formação regular;

VI - Treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social;

VII - dirigir e coordenar Unidades de Ensino e Cursos de Serviço Social, de graduação e pós-graduação;

VIII - dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudo e de pesquisa em Serviço Social;

IX - Elaborar provas, presidir e compor bancas de exames e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para Assistentes Sociais, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes ao Serviço Social;

X - Coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social;

XI - fiscalizar o exercício profissional através dos Conselhos Federal e Regionais;

XII - dirigir serviços técnicos de Serviço Social em entidades públicas ou privadas;

XIII - ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional.

Concorda-se com Iamamoto (2001), quando afirma que o assistente social é um profissional habilitado para promover a interpretação das necessidades humanas e mediar sua intervenção junto às ofertas das políticas públicas, tendo por princípios as dimensões Ético-política, Teórica-metodológica e Técnico-operativa.

O Código de Ética dos Assistentes Sociais aborda sobre os princípios fundamentais e estabelece os direitos e deveres dos profissionais dos quais destacamos:

Princípios fundamentais: (CFESS, 1993, p. 23):

- Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais;
- Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo;
- Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras;
- Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;
- Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática;
- Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional;
- Exercício do Serviço Social sem ser discriminado, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, opção sexual, idade e condição física.

Analisando a intervenção do Serviço Social no setor privado é importante ressaltar que os quatro eixos de atuação profissional: atendimento direto aos usuários;

mobilização, participação e controle social; investigação, planejamento e gestão; assessoria, qualificação e formação profissional envolvem um conjunto de ações a serem desenvolvidas pelos assistentes sociais, ressaltando a capacidade propositiva dos profissionais, com ênfase na investigação da realidade, nas ações socioeducativas, nas demandas reais e potenciais, na participação social, na ampliação da atuação profissional, mediando a ação direta com os usuários e com as atividades de planejamento, gestão, mobilização e participação social, bem como com as ações voltadas para a assessoria, formação e educação permanente.

Destacamos que nesse trabalho teremos como foco os eixos que estão relacionados à atuação do Serviço Social em Ouvidoria que será desvelado na próxima seção.

2.2 O SERVIÇO SOCIAL EM OUVIDORIA

Compreendemos a relevância desse estudo com vista a salientar as possibilidades de atuação do profissional de Serviço Social em Ouvidoria sendo um profissional em formação específica no enfrentamento da questão social, o assistente social faz-se conhecedor das políticas sociais de forma qualificada no atendimento, sendo capaz de orientar os usuários a acessar direitos, a realizar uma acolhida e escuta qualificadas, de modo a possibilitar uma mediações entre o serviço prestado e as demandas apresentadas. Ou seja, a Ouvidoria pode ser um indicador para a gestão, ao auxiliar no aprimoramento das ofertas e do processo de trabalho.

Considera-se que o assistente social, ao assumir a Ouvidoria, deve consolidar os dados obtidos nos atendimentos por meio de relatórios e coletivizá-los no conselho diretor da unidade e/ou direção da unidade, bem como estabelecer articulação com os conselhos de saúde (da unidade e local) para que as demandas sejam analisadas coletivamente e as respostas tenham impacto no funcionamento da unidade e na política de saúde, por meio das mudanças necessárias. (CFESS, 2010, p. 58)

Concorda-se com (COHN *et al.*, 1999):

A acessibilidade, no caso brasileiro, vista tecnicamente, levar em conta a disponibilidade dos serviços não só segundo a proximidade, mas também de acordo com o grau de morbidade da demanda, ou seja, o atendimento planejado supõe uma demanda hierarquizada, por diferentes tipos de serviços, desde o mais simples até os mais tecnologicamente complexos.

A partir do exposto, no que se refere às principais dimensões de atuação do Serviço Social, aponta três dimensões que devem ser de grande importância na atuação do profissional: a dimensão técnico-operativa², a dimensão ético-política³ e a dimensão teórico-metodológica⁴.

Constatamos que a Ouvidoria é um campo aonde o profissional Assistente Social pode intervir em três eixos, pois as Ouvidorias são espaços para estabelecer a comunicação entre os usuários e a instituição, estabelecendo assim uma articulação entre o cidadão e a gestão, que tem por objetivo melhorar a qualidade dos serviços prestados. (CFESS, 2010).

As demandas são apresentadas individualmente e entre suas atribuições estão: receber as solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões encaminhadas pelos cidadãos e levá-las ao conhecimento dos órgãos competentes.

Conforme Yamamoto (2001, p.31):

² Dimensão técnico-operativa do Serviço Social, o profissional deve ser qualificado, conhecer e se apropriar de habilidades e técnicas que lhe permitam efetivar seu trabalho junto à população usuária e às instituições contratantes, respondendo às demandas colocadas tanto pelas instituições empregadoras quanto pelos objetivos de sua intervenção na dinâmica da realidade social. Nesse sentido, a dimensão técnico-operativa do Serviço Social, deve vir acompanhada das demais competências profissionais mencionadas acima, porque ela por si só é insuficiente para propiciar uma atuação crítica e eficaz.

³ Competência ético-política, no exercício da profissão o profissional não pode ser neutro, é necessário que tenha posicionamento político frente às demandas existentes, obtendo clareza da sua prática profissional tendo conhecimento de como, onde e quando intervir, lutando pela garantia dos direitos sociais porque, o trabalho do assistente social está inserido nas relações da sociedade capitalista, espaço este, que existem diversas contradições

⁴ Dimensão teórico-metodológica permite ao profissional a descoberta de novos caminhos para o exercício profissional do assistente social. O assistente social deve conhecer a realidade social na qual vai intervir, seja no âmbito político, econômico, social e cultural. Para que essa competência seja efetivada faz-se necessário um intenso rigor teórico metodológico no qual, o assistente social seja capaz de enxergar a realidade para além da aparência, da superficialidade, que seja preparado para ir além do senso comum (Revista Multidebates, v.2, n.1 Palmas-TO, 2018).

[...] é importante desenvolver a capacidade de ver nas demandas individuais, as dimensões universais e particulares que elas contêm. O desvelamento das condições de vida dos sujeitos atendidos permite ao assistente social dispor de um conjunto de informações que, iluminadas por uma perspectiva teórico-crítica, lhe possibilita apreender e revelar as novas faces e os novos meandros da questão social que desafia a cada momento no seu desempenho profissional diário. É da maior importância traduzir esta reflexão no “tempo miúdo do trabalho cotidiano”, como diz Yasbek, pois a questão social está aí presente nas diversas situações que chegam ao profissional como necessidade e demandas dos usuários dos serviços: na falta de atendimentos às suas necessidades na esfera de saúde, da habitação, da assistência, nas precárias condições de vida das famílias, na situação dos moradores de rua, na busca dos direitos trabalhistas e previdenciários por parte dos trabalhadores rurais, na violência doméstica, entre inúmeros outros exemplos. Importa ter clareza que a análise macroscópica sobre a questão social, tal como efetuada acima, expressa uma realidade que se materializa na vida dos sujeitos. Este reconhecimento permite ampliar as possibilidades de atuação e atribuir dignidade ao trabalho do Assistente Social, porque ele não trabalha com fragmentos da vida social, mas com indivíduos sociais que condensam a vida social [...]

As demandas recebidas individualmente na Ouvidoria devem ser analisadas na gestão, sendo um processo contínuo e dinâmico, que envolve ações planejadas, execução e avaliação de serviços, bem como um compromisso na construção de respostas às necessidades apresentadas. Tal construção deve ser delineada e realizada com fundamentação teórica, metodológica e de dados da realidade, para não comprometer a ação demandada, visto que o indicador social permite o desenho de uma nova estratégia de gestão social.

Os indicadores sociais possibilitam informações importantes no que se refere à gestão e desse modo permitem avaliar de que forma e como estamos executando, além da maneira de como devemos agir, em relação aos valores e alcance dos objetivos previamente identificados, pois Ouvidorias são importantes fontes de indicadores sociais no que se refere à qualidade do serviço prestado à população.

Algumas reflexões devem ser levantadas junto a Ouvidoria como canal de comunicação direto entre o usuário e a instituição. As críticas e sugestões são apresentadas individualmente, sem levar em consideração que as dificuldades e impasses vividos pelos usuários são coletivos e, portanto, exigem respostas coletivas. (CFESS, 2010)

Ao retomarmos a discussão já travada acima, de que um assistente social crítico e propositivo exige um determinado perfil: que seja um profissional que atua nas expressões da questão social, formulando e implementando propostas para seu enfrentamento, por meio de políticas sociais públicas, cabe o seguinte

questionamento: seria esse o perfil do profissional que atua nas Ouvidorias? (ABEPSS, 2003).

A atuação na Ouvidoria não é uma atribuição privativa dos assistentes sociais, podendo ser realizada por outras categorias profissionais.

Conforme Oliveira (2000, p.24):

[...] o acesso direto às informações e aos atos administrativos, bem como o registro de reivindicações do cidadão, são mecanismos dos mais baratos e de impacto social amplo e significativo. O cidadão informado passa a fornecer dados quanto às condições de prestação de serviços, apontar falhas, priorizar suas necessidades, propõem alternativas, contribuindo assim com elementos para a elaboração de políticas públicas [...]

O acesso à informação é um direito do usuário e está relacionado ao controle social nas políticas públicas e na efetivação dos direitos sociais, o que vai ao encontro do que estabelece o Código de Ética dos Assistentes Sociais na relação com os usuários:

5º - São deveres do assistente social nas suas relações com os usuários:

- a) contribuir para a viabilização da participação efetiva da população usuária nas decisões institucionais;
- b) garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos profissionais, resguardados os princípios deste Código;
- c) democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários;
- d) devolver as informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-los para o fortalecimento dos seus interesses;

Cabe ressaltar que o profissional assistente social, tendo como objeto a questão social através de sua intervenção, é capaz de possibilitar o exercício da cidadania dos usuários e o aprimoramento de sua participação nas relações sociais da vida social.

O assistente social no exercício de sua profissão nos mais variados espaços sócio ocupacionais deve cumprir nos seguintes eixos: Pela Profissão, Ética e Direitos Humanos, Seguridade Social, Gestão, Financiamento e Controle Social, conforme

destaca o Documento "Bandeiras de Luta", aprovado no 44º Encontro Nacional do Conjunto CFESS/CRESS (2015, p.3):

Na condição de trabalhadores e trabalhadoras assalariados, assistentes sociais expressam aqui algumas das lutas coletivas da classe trabalhadora. Essas estratégias e bandeiras só têm sentido quando realizadas conjuntamente, retratando a direção ético-política afirmada pelo Serviço Social brasileiro em sua trajetória recente, e contribuindo para alimentar a potencialidade dessa categoria em transformar essa realidade.

Nesse sentido cabe mencionar que nos princípios do Serviço Social presente no código de ética da profissão podemos identificar as categorias legalidade, mediação de conflitos e prevalência dos direitos humanos, que são estudadas neste trabalho e que dialogam com as bandeiras de luta da profissão e atuação como Ouvidor.

2.2.1 Legalidade

Ao analisarmos a legalidade destacamos o princípio, posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática. Podemos assim mencionar que a atuação em Ouvidoria traz ao profissional a responsabilidade de indicar alternativas de resolução de demandas e minimizar o processo judicialização (ARAÚJO, 2000).

Afinal, para Aginsky (2003) carrega emblematicamente o poder do discurso do assistente social para dentro do terreno da luta simbólica do campo jurídico entre profissionais que, dotados de competências técnicas e sociais distintas, visões de mundo diferentes, vão procurar incidir na decisão". Na busca por revelar as necessidades sociais ocultas nas manifestações da Ouvidoria, o Serviço Social se coloca no caminho inverso do caminho jurídico, uma vez que nem sempre essas demandas são compreendidas como necessidades sociais dos sujeitos.

Assim sendo, o trabalho do assistente social é o de "superar a distância em relação ao cotidiano dos sujeitos envolvidos no conflito para nele apreender significados, subjetividades, objetividades" (Aginsky, 2003, p. 100). Nesse sentido,

refletir acerca dos conhecimentos que fundamentam a instrumentalidade do trabalho profissional em Ouvidoria é fundamental. Até a linguagem técnica utilizada pelos assistentes sociais, tanto oralmente quanto na escrita, esta última identificada nos pareceres e encaminhamentos, sem dúvida é uma habilidade a ser desenvolvida pelos profissionais.

2.2.2 Mediação

Dentre as habilidades podemos abordar a mediação de Conflitos segunda categoria estudada neste trabalho que teve início com o movimento de reconceituação do Serviço Social, contribuindo para o resgate do debate das reflexões das mediações ontológicas, e que culminou com a consolidação do Projeto Ético-Político da profissão.

Figura 3: Mediação de conflitos



Fonte: JULIANA MEDEIROS, 2017 (GESUAS)

Por ser considerada uma dimensão ontológica, ou seja, que está presente em qualquer realidade independente das particularidades do ser social, a categoria de mediação busca compreender a singularidade, universalidade e particularidade em que se encontra a totalidade social.

Universalidade: possui aspectos singulares da vida cotidiana onde está inserido o ser social.

Singularidade: as mediações não podem ser visualizadas por estarem ocultas, ao mesmo tempo que possui elementos da universalidade e da particularidade.

Particularidade: é a relação que precisa ser elucidada para que o processo de reconstrução do ser social seja mediada pela intervenção profissional do assistente social. A particularidade surge da dialética entre o universal e o singular, que de acordo com Lukács, nada mais é do que um campo de mediações onde os fatos singulares ganham vida com a universalidade da relação indivíduo-sociedade (Medeiros, 2017).

Faz-se necessário estudar mediação de conflitos no processo de atuação do assistente social em Ouvidoria, como forma de compreender sobre uma perspectiva crítica a realidade a qual desenvolve o seu trabalho, sendo de grande importância os instrumentais e instrumentalidade da profissão que irão auxiliar o profissional, no processo de intervenção, de modo que, ao romper com as análises unilaterais, assim estando apto a agir de forma crítica e propositiva quanto ao direcionamento de suas ações. Sendo analisadas com maior profundidade na próxima seção a partir das manifestações acolhidas na Ouvidoria.

2.2.3 Prevalência de Direitos Humanos

Em análise a categoria prevalência dos direitos humanos, cabe mencionar que é um dos princípios presente no código de ética em 1993 da profissão:

O último Código de Ética representa a direção dos compromissos assumidos pelo Serviço Social nas últimas décadas do seu percurso histórico —

portanto, representa o Projeto que passou a ser chamado Projeto Ético-Político do Serviço Social, a partir de 1998. Nele pode-se observar uma perspectiva crítica à ordem socioeconômica estabelecida e, em consequência, a defesa dos direitos dos trabalhadores. Sua composição comporta 11 Princípios Fundamentais, entre os quais, sucintamente, destacamos: defesa dos Direitos Humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo, ampliação e consolidação da cidadania, compromisso com a qualidade dos serviços públicos prestados à população, posicionamento em favor da equidade e da justiça social, empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, articulação com as entidades do Serviço Social e com os movimentos de outras categorias, e com a luta geral dos trabalhadores (GARLET, 2017, p.4).

Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo, sendo também uma das bandeiras de luta da profissão, vai além dos direitos concebidos na sociedade capitalista, pressupõe o horizonte de outra forma de sociabilidade, desafia a categoria no sentido de:

[...] redescobrir alternativas e possibilidades para o trabalho profissional no cenário atual; traçar horizontes para a formulação de propostas que façam frente à questão social e que sejam solidárias com o modo de vida daqueles que a vivenciam, não só como vítimas, mas como sujeitos que lutam pela preservação e conquista da sua vida, da sua humanidade (IAMAMOTO, 2007, p. 75).

Nesse sentido,

O trabalho profissional na perspectiva do projeto ético político exige qualificação do sujeito profissional, que possibilite realizar um trabalho complexo, social e coletivo, que tenha capacidade para propor, negociar e defender projetos que visem à ampliação dos direitos das classes subalternas, que defenda seu campo de trabalho, suas atribuições e sua relativa autonomia profissional. “Dessa maneira, precisamos persistir na luta em prol dos direitos humanos, ampliando nossos entendimentos em relação ao seu contexto para assim adquirirmos uma visão mais crítica da realidade[...]”(MOURA, ARAÚJO e NUNES, 2014, p. 2).

Diante da aproximação existente entre o Projeto ético-político do serviço social e o projeto ético-político das Ouvidorias, é plausível inferir a necessidade de ampliação do número de ouvidorias. Frente a essa problemática apresentaremos, na seção subsequente, a sistematização da prática desenvolvida por meio da atuação profissional em Ouvidoria ocupando o cargo de Ouvidor em uma instituição privada.

3 O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIA EM EMPRESA PRIVADA

Ao iniciarmos este estudo na análise da atuação profissional Assistente Social em Ouvidoria em instituição privada, sobre a abordagem das categorias; Legalidade Mediação de Conflitos e Prevalência dos Direitos humanos, recordamos que, dentro do ambiente privado a primeira iniciativa em Ouvidoria é datada de 1985.

Porém, cabe mencionar que o movimento de implantação deste canal de comunicação é impulsionado com o Código de Defesa do Consumidor, Lei Nº 8.078/1990, o qual assegura o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e estabelece o princípio da boa-fé como basilar das relações de consumo. A referida lei fornece ao consumidor o direito de entrar em contato com a empresa e estabelecer prazos para que venha a responder.

Outro normativo que fortalece para a implantação de Ouvidoria em instituições privadas é a Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa, denominação dada à Lei Federal nº 12.846/2013. Uma lei ordinária de autoria do Poder Executivo, que trata da responsabilização administrativa e civil de empresas pela prática de atos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira. Essa lei fortalece no setor privado o conceito de “Compliance” na tradução da palavra estar em conformidade, assim as empresas passaram a implantar Programas de Integridade.

O Decreto nº 8.420/2015 definiu no seu art. 41 o que é Programa de Integridade:

Programa de integridade consiste, no âmbito de uma pessoa jurídica, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

As empresas que possuem um Programa de Integridade bem estruturado devem contar com canais que permitam o recebimento de denúncias, aumentando, assim, as possibilidades de ter ciência sobre irregularidades.

Sendo importante destacar que a Ouvidoria atua na defesa dos direitos dos cidadãos, consumidores e usuários de produtos e serviços no esclarecimento dos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre o cidadão e as organizações, atuando como segunda instância administrativa no atendimento de suas manifestações.

De acordo com a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, a ouvidoria tem como dever viabilizar os desejos dos cidadãos — na iniciativa pública ou privada — para que suas necessidades como consumidor sejam satisfeitas. Para tanto, o ouvidor deve atuar com autonomia para apurar as manifestações que lhe forem encaminhadas.

Geralmente, o manifestante recorre à ouvidoria quando a demanda não foi resolvida pelo primeiro canal de comunicação ou precisa relatar algo de maior gravidade como por exemplo, um ato ilícito realizado na instituição. Sendo assim, nos possibilita afirmar em grande parte dos atendimentos possuem alto índice de conflito.

Destaca-se aqui, a Ouvidoria como uma instância superior responsável por medias questões apresentada pelo manifestante de forma rápida e promover a melhoria contínua dos processos de trabalho e visão sistêmica da empresa.

A ouvidoria empresarial deve estar alinhada com toda a estratégia de atendimento ao cliente. Não adianta ter um fluxo para SAC e outro para respostas em mídias sociais. Os processos devem estar integrados e fazer sentido para todos os setores envolvidos — para que o serviço funcione e gere melhorias.

A instituição de atuação da pesquisadora Senac PR, teve sua Ouvidoria implantada em 09 de novembro de 2017, por meio do normativo Ordem de Serviço 251/2017, em atendimento a uma orientação do Tribunal de Contas da União. Até então, as demandas e comunicações eram tratadas somente pelo canal Fale Conosco, que possuía fragilidades referentes ao sigilo e a credibilidade as demandas internas.

A Ouvidoria, por sua vez, possui como premissa o Sigilo e a Confidencialidade, além de prover a transparência dos serviços prestados, buscando o constante aprimoramento de processos. Com a implantação da Ouvidoria a

instituição ganha um espaço para o acolhimento de denúncias e o anonimato, contribuindo para a efetivação do vínculo de confiança e garantia dos direitos dos clientes internos e externos.

Neste estudo serão analisadas manifestações devidas essas representarem o principal objeto de trabalho das ouvidorias, com uma série de dados específicos que compõem bancos de informações no sistema e importantes indicadores para a tomada de decisão.

A análise da atuação do Ouvidor, será sobre o prisma do Serviço, no qual conseguimos identificar as categorias de estudo: Legalidade, Mediação de Conflito e Prevalência dos Direitos Humanos.

3.1 LEGALIDADE

Em atendimento na Ouvidoria, recebemos manifestações no qual podemos colocar em destaque a abordagem referente a categoria da legalidade.

De acordo com 1, usuário da Ouvidoria, ao realizar o seu contato relata que ao consultar o site do verificou a oferta de um determinado produto por um determinado preço, a manifestante destaca que tirou um *print* para envio via aplicativo de mensagem ao seu esposo, devido ao valor estar com desconto e mais baixo do que normalmente o curso é ofertado, porém ao realizar o processo de compra o preço foi alterado e o valor perdeu o desconto, assim a manifestante se sentiu insatisfeita e entrou em contato com a Ouvidoria para formalizar sua reclamação e a busca por solução.

Neste atendimento realizado pela Ouvidoria destacamos o uso do instrumental de escuta qualificada também é conhecida como escuta ativa, é, como o próprio nome diz, uma espécie de escuta de excelência, em que quem se propõe a ouvir e se deseja obter o maior nível de compreensão possível em relação ao relato apresentado. Sendo essa habilidade muito importante para a atuação do Ouvidor.

Essa manifestação coloca em voga a categoria legalidade, ao levarmos em conta as tratativas realizadas para o esclarecimento e resolução da manifestação.

Em um primeiro momento realizamos contato com o setor responsável pela oferta do curso para entender melhor o que poderia ter ocorrido na divulgação com o preço incorreto.

O retorno foi que por um erro de sistema a divulgação com o preço de desconto ficou em oferta além do período estabelecido em planejamento interno, proporcionando esse conflito de valores quando a manifestante tentou realizar a compra, informando que naquele momento não havia o que fazer para que a cliente acessasse o desconto.

Em análise da manifestação sobre a categoria da Legalidade por termos conhecimento que a diferença de valor foi ocasionada por um erro do sistema no qual a divulgação ficou disponível. Nesse sentido a instituição deve honrar a oferta e o valor divulgado, pois, do contrário, estaria infringindo os artigos 35, inciso I, 37, § 1º, e 47, todos do (Código de Defesa do Consumidor), que tratam sobre as condições mais favoráveis ao consumidor e da publicidade enganosa.

Citemos:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - Exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

(...)

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

(...)

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Deste modo a manifestação registrada e analisada via Ouvidoria possibilitou que de forma apaziguadora fosse tratada e resolvida minimizando assim a possibilidade de se tornar um processo judicial o que seria moroso e traria maior prejuízos para a instituição.

Verificamos também que no caso apresentado, em que se buscou entender o ocorrido e garantir a satisfação do manifestante, no acolhimento de sua necessidade, conforme está definido na Cartilha da PNH Acolhimento nas Práticas de Produção de Saúde, podemos trazer esse conceito também para o acolhimento em Ouvidoria.

O acolhimento não é um espaço ou um local, mas uma postura ética: não pressupõe hora ou profissional específico para fazê-lo, implica compartilhamento de saberes, angústias e invenções, tomando para si a responsabilidade de “abrigar e agasalhar” outrem em suas demandas, com responsabilidade e resolutividade sinalizada pelo caso em questão. (Brasil, 2009, p. 19).

Ressaltamos que o instrumental escuta ativa e acolhimento, sobre a perspectiva da categoria legalidade estão diretamente ligadas a atuação do profissional Assistente Social.

3.2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Podemos dizer que tanto o trabalho do Ouvidor como do Assistente Social é tem em sua atribuição a categoria mediação de conflitos.

[...] aplica-se às situações em que se evidenciam crônicos e determinantes componentes emocionais do conflito e existe a intenção, a conveniência ou a necessidade de se dar continuidade ao relacionamento entre os envolvidos: ambiental, comunitária, vizinhança, cível, societária, comercial, esportiva, escolar, familiar, trabalhista, organizacional e empresarial. [...] (FIORELLI, 2008, p. 63).

O assistente social é um dos profissionais que vêm sendo chamado a participar do processo de trabalho em Ouvidoria na busca pela mediação dos conflitos apresentados, Vasconcelos (2006, p. 5) define o conflito como:

[...] um fenômeno próprio das relações humanas. Eles acontecem por causa de posições divergentes em relação a algum comportamento, necessidade ou interesse comum. As incompreensões, as insatisfações de interesses ou necessidades costumam gerar conflitos [...]

Perante este fato, destacamos que o Assistente Social é um profissional com capacidades e habilidades advindas de sua formação profissional para o trato com as relações sociais, requeridas ao perfil do mediador.

Em um atendimento em que do outro lado da linha se encontrava 2 aparentemente em estado de vulnerabilidade psicossocial devido à suspeita de sua esposa estar tendo um relacionamento afetivo fora do seu casamento, informou ter conhecimento do local onde a pessoa envolvida mora e seu telefone, no contato fez ainda ameaças com relação a vida do suposto envolvido, destacou que possui provas referente ao caso da sua esposa com a pessoa citada. Informou que essa situação acabou com sua família e está trazendo sérios problemas para a sua vida. Pede que seja feita alguma coisa. 2 disse: que “sua vontade é dar pipoco no cara” e que se vier na instituição será pior.

Neste atendimento ficou claro que no trabalho do Assistente Social como no trabalho do Ouvidor estão presentes situações que exigem o uso gestão emocional, na busca por mediar uma situação de conflito, sendo esse um aspecto importante do trabalho em Serviço Social, uma vez que este é realizado em constante interação com os usuários. Na Lei 8.662/93, por exemplo, que institui as atribuições privativas para o exercício profissional de assistentes sociais, a dimensão do “cuidado” está presente na competência de encaminhar providências, prestar orientação social a indivíduos e grupos, orientando-os no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos nos atendimentos e na defesa de seus direitos. (BRASIL, 1993, art. 4º).

Os atendimentos realizados na Ouvidoria de uma instituição privada comprovam que assistentes sociais/ouvidor realmente vivenciam situações de conflito, em grau considerável e que alteram o gerenciamento emocional nas diferentes demandas, competências e situações relacionadas à profissão.

Neste caso, foi necessário realizar uma escuta buscando o acolhimento do manifestante antes de qualquer questionamento, pois era notório a necessidade de ser ouvido em sua tristeza e insatisfação.

Em um segundo momento tomado as medidas cabíveis para resguardar a segurança a vida dos envolvidos e dos demais membros da instituição.

O suposto relacionamento mencionado por 2 não foi comprovado, porém foram identificadas situações de manifestações da questão social e de gênero que foram alertadas para a necessidade de serem acompanhadas de forma mais efetiva, buscando se necessário a rede de proteção.

3.3 PREVALÊNCIA DOS DIREITOS HUMANOS

É sabido que “[...] os direitos humanos se afirmam historicamente como luta por direitos, tendo nos sujeitos populares seus principais protagonistas” (CARBONARI, 2012, p. 25). Ao pensar na categoria prevalência dos direitos humanos, sobre uma perspectiva conceitual tendo em vista a vasta discussão e definição sobre o tema, de uma forma a trazer luz, mencionamos conceito utilizado pelo Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF):

Os direitos humanos são normas que reconhecem e protegem a dignidade de todos os seres humanos. Os direitos humanos regem o modo como os seres humanos individualmente vivem em sociedade e entre si, bem como sua relação com o Estado e as obrigações que o Estado tem em relação a eles.

Neste sentido cabe mencionar que exemplificam de que forma a categoria Prevalência dos Direitos Humanos se materializa no atendimento do Ouvidor.

Em um atendimento realizado de forma anônima a Ouvidoria, no qual foi relatado que ao entrar na instituição automaticamente o setor de recursos humanos ao finalizar o cadastro do novo colaborador divulgava a data de seu aniversário, sem que este houvesse consentido esta disponibilização. Isso causava grande questionamento e indignação, pois a justificativa era uma obrigatoriedade interna, sem respeitar que pode ter diferenças culturais e religiosas referente a comemoração de aniversário.

A institucionalização do serviço social está relacionada com a ampliação ao reconhecimento/desenvolvimento dos direitos de cidadania, com vistas à garantia do atendimento das necessidades básicas da população. A incorporação dos direitos sociais à noção de cidadania se expande à medida que o Estado assume os encargos sociais face às expressões concretas da questão social expandindo os serviços de atendimento as necessidades sociais, campo privilegiado de atuação dos assistentes sociais (IAMAMOTO e CARVALHO, 2008).

Para lamamoto (2015, p 226):

A efetivação desses princípios remete a luta no campo democrático popular por direitos que acumule forças políticas, base organizativa e conquistas materiais e sociais capazes de dinamizar a luta contra hegemônica no horizonte de uma nova ordem societária, em que o homem seja a medida de todas as coisas.

Outra situação a ser mencionada, em referência a prevalência dos Direitos Humanos, refere-se à insatisfação de um manifestante devido as provas dos processos seletivos serem realizadas nas sextas-feiras após as 18h, não respeitando assim, a tolerância religiosa uma vez que é de religião adventista.

Em ambos os casos foi observado que não estava em conformidade com o Código de Ética da instituição, o qual aborda em seus princípios que:

[...] Respeitar posições sociais, esportivas, de gênero, raça ou cor, políticas, religiosas ou qualquer outra postura pessoal, de cada ser humano. [...] Evitar manifestações de cunho político, filosófico e religioso no exercício de suas atividades profissionais. [...] Respeitar as diferenças ideológicas, religiosas, políticas, étnicas, de gênero, idade e necessidades especiais, dentre outras,

não praticando qualquer espécie de bullying⁵ e não incitando qualquer tipo de discriminação (SENAC PR, 2019, p. 28).

A manifestação realizada de forma individual, foi fundamento para que se analisasse um processo e tivesse o indicador de que aquela manifestação poderia representar uma necessidade coletiva. Neste sentido, cabe ao profissional Assistente Social, ao atuar em uma Ouvidoria, efetivar suas atribuições dentro do que preconiza o projeto ético da profissão, mas também se fortalecer nesse novo espaço de atuação. Concorda-se com Iamamoto ao afirmar que cabe a categoria,

[...] re-descobrir alternativas e possibilidades para o trabalho profissional no cenário atual; traçar horizontes para a formulação de propostas que façam frente à questão social e que sejam solidárias com o modo de vida daqueles que a vivenciam, não só como vítimas, mas como sujeitos que lutam pela preservação e conquista da sua vida, da sua humanidade (IAMAMOTO, 2007, p. 75).

Cabe ainda mencionar que devido às dimensões que envolvem a condição do trabalhador em instituições privadas e principalmente em Ouvidoria, dos quais destacamos limites institucionais e burocráticos, os profissionais assistentes sociais defende uma análise crítica da realidade e das contradições oriundas dos processos sócio históricos inerentes ao sistema capitalista, e conseqüentemente a defesa da ampliação dos direitos sociais de cidadania. Sendo assim, ao atuar em Ouvidoria, o profissional Assistente Social não pode ser um mero acolhedor de manifestações, mas conforme aponta Iamamoto (2007), “[...] a consolidação do projeto ético-político profissional [...] requer remar na contracorrente, andar no contravento, alinhando forças que impulsionam mudanças na rota dos ventos e das marés na vida em sociedade” (IAMAMOTO, 2007, p. 141), para a efetivação dos direitos a quem recorre a Ouvidoria, bem como dos processos desenvolvidos pelas instituições privadas.

⁵ Bullying é uma prática sistemática e repetitiva de atos de violência física e psicológica, tais como intimidação, humilhação, xingamentos e agressão física, de uma pessoa ou grupo contra um indivíduo.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma análise de como as Ouvidorias podem se configurar em um novo espaço sócio ocupacional para o Serviço Social. Além disso, o fato da pesquisadora ser Assistente Social e estar atualmente no cargo de Ouvidora possibilitou uma análise mais consistente sobre as etapas do processo de trabalho e atribuições dos profissionais Assistentes Sociais e Ouvidores.

Consideramos que a primeira seção, na qual busca-se descrever os fatores importantes que direcionaram para a implantação das Ouvidorias, como elo entre as demandas apresentadas pela população e as prestações de serviços e atendimentos de instituições privadas, ficou perceptível que, através das manifestações registradas nas Ouvidorias é possível levantar e analisar indicadores sociais que sinalizam o direcionamento para as tomadas de decisões e a qualidade do atendimento.

E com relação ao questionamento sobre as formas de contribuição do Serviço Social ao processo de trabalho na Ouvidoria em instituição privada, tem a acrescentar que o profissional Assistente Social, por possuir em suas competências as dimensões ético-política, teórica-metodológica e técnico-operativa, adquiridas na formação profissional os habilitam para identificar, nas manifestações apresentadas individualmente na Ouvidoria, uma expressão do contexto coletivo na qual se configuram.

Cabe pontuar que este estudo apresenta uma análise a partir das categorias: legalidade, mediação de conflitos e Prevalência dos Direitos Humanos, sendo esses alguns aspectos relativos ao tema proposto, que ficam sobre o prisma do olhar da autora e da revisão bibliográfica utilizada.

A proximidade vivenciada pela pesquisadora a atuação em Ouvidoria de instituição privada, despertou o interesse a novos saberes, ampliando o leque de conhecimento sobre os assuntos relacionados à pesquisa.

Destaco que a pesquisa apresenta lacunas referentes a outras categorias que podem ser exploradas em análise ao trabalho do profissional Assistente Social em Ouvidoria, que podem e devem ser preenchidas por meio de outras reflexões e pesquisas, sobre o tema e o objeto de estudo, contribuindo para a difusão da discussão referente a Ouvidoria como umas novas possibilidades de atuação para o Serviço Social.

REFERÊNCIAS

ALVES, Mario Nelson Jr. **A contribuição das ouvidorias para melhoria dos serviços prestados pelas organizações:** um estudo de caso na Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina. Disponível em:

< <http://www.omd.com.br/download/disserta.pdf>>. Acesso em: 15 de nov. de 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES - ABO. **Estatuto Social.** Disponível em: < <http://www.abonacional.org.br/estatuto>>. Acesso em: 15 de nov. de 2016.

_____. **Código de Ética.** Disponível em: <<http://www.abonacional.org.br/codigo-de-etica>>. Acesso em: 15 de nov. de 2016.

BARBOSA, Mario da Costa. **Planejamento e Serviço Social.** São Paulo: Cortez, 1990.

BOSCHETTI, Ivanete. **Seguridade social e trabalho:** paradoxo na construção das políticas de previdência e assistência social no Brasil/Ivanete Boschetti. Brasília: Letras Livres: Editora UnB, 2006.

BRAGA, J.C.S.; PAULA, S.G. **Saúde e Previdência.** Estudos de Política Social. São Paulo: HUCITEC, 1986.

BRASIL, CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988. Diário Oficial, Brasília 1988. Disponível em < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em: 14 de nov. de 2021.

_____, LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em: 15 de nov. de 2021.

_____, Lei nº 12.527/2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações, ficando popularmente conhecida como LAI (Lei de Acesso à Informação) Acesso em: 15 de nov. de 2021.

_____, Lei nº 12.846/2013, conhecida como Lei Anticorrupção. Acesso em: 15 de nov. de 2021.

_____, Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Acesso em: 15 de nov. de 2021.

_____, Lei nº 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD Acesso em: 15 de nov. de 2021.

BRAVO, Maria Inês Souza. **Saúde e serviço social no capitalismo: fundamentos sócio históricos**. 1. ed. São Paulo: Cortez, 2013. 191.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais na Política de Saúde**. Série Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais, nº 1, Brasília: CFESS, 2010.

CORREIA, Maria Valéria Costa. **Que Controle social?** Os conselhos de saúde como um instrumento. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2000.

Fundação Luís Eduardo Magalhães. **Ouvidoria: um modelo para o Estado da Bahia** / Fundação Luís Eduardo Magalhães. - Salvador: FLEM, 2003. 124p.

GUERRA, Yolanda. **O conhecimento crítico na reconstrução das demandas profissionais contemporâneas**. In: BAPTISTA, M. V.; BATTINI, O. A prática profissional do assistente social: teoria, ação, construção do conhecimento. São Paulo: Veras, 2009.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 24. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

IAMAMOTO, M. V. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 13. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

_____. **Serviço social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2015.

LEITE, Celso Barroso. **Corregedor Administrativo: a instituição escandinava que o mundo vem adotando**. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.

MOURA, Antônia Jéssica de Sousa; ARAÚJO, Shirley Maria de Barros e NUNES, Kelma. Serviço social e direitos humanos: breve discussão a partir da atuação profissional da categoria de serviço social e relatos relacionados aos preconceitos existentes na sociedade. Revista edições, Fortaleza: Faculdades cearenses, v. 7, 2014. Disponível em: <<https://www.faculdadescearenses.edu.br/revista2/edicoes/vol7-1-2014/artigo4.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2021.

NETTO, José. **Ditadura e serviço social: uma análise do serviço social no Brasil pós-64**. 12. ed. São Paulo: Cortez, 2008. 334 p.

PEREZ, José Roberto Rus, BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim e PASSONE, Eric. **Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas**. Campinas, SP: UNICAMP/Ouvidoria, 2011. 200 p.

PEROVANO, Dalton Gean; **Manual de Metodologia Científica**. 1. ed. Juruá, 2014. 230 p.

SANTOS, Antônio Raimundo Dos. **Metodologia Científica: A Construção do Conhecimento**. 3. Ed. Rio De Janeiro: Dp&A, 2000.

SIMIONATTO, Ivete. **Dimensões Históricas e teórica do Serviço Social na contemporaneidade e suas mediações**. Cadernos de Estudos - CRESS 12' Região: Lançamento do Projeto - formação profissional: um projeto de atualização, Florianópolis, n.2, p.19-39, 1998.

SENAC. Departamento Regional do Paraná. Código de conduta ética do Senac/PR, 2017

SENAC. Departamento Regional do Paraná; **Elaboração de conteúdo**: Adriana Alves de Aguiar et al. – Curitiba: SENAC/DITEC, 2017.

SORIANO, Raúl Rojas; **Manual de pesquisa social**: tradução de Ricardo Rosenbusch. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

SOUSA, Charles Toniolo de. **A prática do assistente social**: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. UNIGRANRIO, 2006. Disponível em: <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/119>>. Acesso em 10 de nov. 2021.

SUZUKI, Juliana Faria Teles (Org.) TCC: **elaboração & redação/Organização** Juliana Teles Faria Suzuki, Marlizete Cristina Bonafim Steínle, Okçana Battini: Colaboração de Miguel Heitor Braga Vieira, João Vicente Hadich Ferreira, Londrina: Radacional Livraria, 2009.

UCHIMURA, Liza Yurie Teruya, VIANA, Ana Luiza d'Ávila e SILVA, Hudson Pacífico da. **A Regionalização da saúde no Paraná**. Disponível em: <www.politicaemsaude.com.br/arquivo/download?ID_ARQUIVO=2829>. Acesso em 03 de nov. 2021.

DEBORA, **o trabalho das emoções em Serviço Social**. Disponível em: <<file:///C:/Users/7959/Downloads/18302-Texto%20do%20artigo-76546-1-10-20150527.pdf>>. Acesso em 10 de nov. 2021.

IANNI, O. **A construção da categoria**. Revista HISTEDBR On-line, Campinas, SP, v. 11, n. 41e, p. 397–416, 2012. DOI: 10.20396/rho.v11i41e.8639917. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/histedbr/article/view/8639917>. Acesso em: 8 nov. 2021.

GARLET, Claudia. **Serviço social na previdência social: atuação do assistente social** Disponível em: <http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2017/02/Claudia-Lago-Garlet.pdf> Acesso em: 8 nov. 2021.

PARANÁ, **Manual do Ouvidor para implantação de ouvidorias do SUS**, disponível em: http://www.saude.pr.gov.br/arquivos/File/manual_do_ouvidor.pdf. Acesso em: 8 nov. 2021.

