

# OUVIDORIA E BIOÉTICA: UM ENCONTRO PROPOSITIVO DE REFLEXÕES E INSPIRAÇÕES

Luciana Bertachini<sup>1</sup>

*“Deus é isto: A beleza que se ouve no silêncio.  
Daí a importância de saber ouvir os outros:  
a beleza mora lá também.”*

*Rubem Alves*

---

## **Resumo**

A Ouvidoria, atenta à proteção da condição humana, ao senso e ao acesso à justiça, encontra na Bioética uma área de conhecimento multidisciplinar que aborda uma gama diversificada de questões éticas associadas às ciências da vida e questões socioambientais, caracterizando-se como disciplina que atua num amplo campo de reflexões. Nesta linha, esta reflexão faz um breve exame de aproximação dos fundamentos da Bioética às práticas do Ouvidor, com ênfase na Bioética de Proteção, um instrumento de suporte reflexivo às Ouvidorias como potente dispositivo social facilitador do diálogo ante os desafios de minimizar as assimetrias de poder e vulnerabilidade. No curso da leitura foram destacados os pressupostos e contribuições do Bioeticista Diego Gracia para as práticas de deliberações da Ouvidoria a partir da Escuta Empática, uma dimensão ética essencial na capacidade intuitiva de partilhar e compreender os valores humanos; uma intersubjetividade primordial comum a todos; uma faculdade profundamente humana de entrar em ressonância com o outro, perceber as suas expectativas invisíveis, escutar as suas necessidades inaudíveis, captar seus apelos silenciosos.

**Palavras-chave:** Ouvidoria. Bioética. Bioética de proteção. Escuta empática.

DOI:10.37814/2594-5068.2021v4.p25-38

---

<sup>1</sup> Graduada em Fonoaudiologia pelo Centro Universitário São Camilo. Tem especialização e mestrado em Ciências da Comunicação Humana pela Universidade Federal de São Paulo – Unifesp-EPM. Doutorado em Bioética pelo Centro Universitário São Camilo São Paulo. Especialização em Voz, Linguagem e Motricidade Oral pela Unifesp-EPM e Conselho Federal de Fonoaudiologia CFFa. Presidente do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino-FMOUH. Diretora de Publicações da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, ABO Nacional. Coordenadora Científica da Revista da ABO Nacional. Membro da Comissão Científica da Revista de Bioética do Conselho Federal de Medicina – CFM-DF. Escritora nas áreas de conhecimento: Fonoaudiologia, Bioética e Ouvidorias. Consultora e Palestrante nos segmentos de Ouvidoria, Bioética e Comunicação.

---

### **Abstract**

The Ombudsman, attentive to the protection of the human condition, the sense and access to justice, finds in Bioethics a multidisciplinary area of knowledge that addresses a diverse range of ethical issues associated with life sciences and socio-environmental issues, characterizing itself as a discipline that operates in a wide field of reflections. In this line, this reflection makes a brief examination of the approximation of the fundamentals of Bioethics in the Ombudsman's practices, with an emphasis on Bioethics of Protection, an instrument of reflexive support to the Ombudsman's Office as a powerful social device that facilitates dialogue in the face of the challenges of minimizing power asymmetries and vulnerability. During the course of reading, the assumptions and contributions of bioethicist Diego Gracia to the Ombudsman's deliberation practices based on Empathic Listening were highlighted, an essential ethical dimension in the intuitive ability to share and understand human values; a primordial intersubjectivity common to all; a profoundly human faculty of resonating with the other, perceiving their invisible expectations, listening to their inaudible needs, picking up on their silent appeals.

**Keywords:** Ombudsman. Bioethics. Protection Bioethics. Empathic listening.

## **1 INTRODUÇÃO**

Aproximar os campos da Bioética às práticas da Ouvidoria até pouco tempo atrás não era uma tarefa previsível nas análises mais detalhadas dos princípios e valores envolvidos em ambas as áreas. No entanto, foi possível ampliar uma visão interdisciplinar com proposições éticas na construção de novos referenciais que contribuíssem para o aprimoramento das práticas de Ouvidoria. Logo, essas proposições buscam enfatizar os valores humanos envolvidos na construção de consensos por meio da escuta empática na mediação, resolução e transformação de conflitos (BERTACHINI, 2014).

É no campo prático que surgem os conflitos de diversas formas, explícitas ou veladas, como ameaças à segurança psicológica e ao equilíbrio das relações de convivência social. Neste cenário, o cidadão busca por acolhimento e pelo seu direito dentro da legalidade, por meio de uma interlocução e uma mediação, que, em convergência com a Ouvidoria, é uma forma pacífica de solução de conflitos. A Ouvidoria, atenta à proteção da condição humana, ao senso e ao acesso à justiça, encontra na Bioética uma área de conhecimento multidisciplinar que aborda uma gama diversificada de questões éticas associadas às ciências da vida e questões socioambientais, caracterizando-se como disciplina que atua num amplo campo de reflexões. Muitas disciplinas confluem e efetivamente contribuem para o empreendimento dinâmico e colaborativo, que constitui o sujeito da Bioética. É uma visão que reforça a característica eminentemente inter e multidisciplinar, marca fundamental do que seja bioética e de todo e qualquer processo de cuidado, que, sendo integrativo, abraça a globalidade do ser humano, nas suas dimensões fundamentais, como um ser físico, psíquico, social, cultural e espiritual (PESSINI; BERTACHINI; BARCHIFONTAINE, 2014).

Entre as linhas de reflexões éticas em que incidem os referenciais da Bioética (HOSSNE, 2008) explicitados na conduta do Ouvidor, com semelhanças de propósitos e basicamente pautados pelos mesmos princípios, estão: confidencialidade, privacidade, alteridade, prudência, vulnerabilidade, acolhimento, respeito e qualidade de vida. Neste conjunto de referenciais, parece justo destacar a Escuta qualificada como uma dimensão ética essencial porque ela pressupõe uma capacidade intuitiva de acolher os valores humanos, de partilhar e compreender os estados físico e mental do outro, somando o valioso exercício de empatia.

Durante a atividade da escuta, a empatia surge como um fenômeno quase exterior que se produz ou não segundo critérios que nos escapam... como uma espécie de alquimia cujos componentes não são claramente percebidos e que por vezes temos a sorte de vivenciar com algumas pessoas, não com todas; em todo caso, não depende da vontade. Certo mistério envolve a empatia... que é uma forma de comunicação não verbal, não refletida, imediata, universal; uma intersubjetividade primordial, comum a todos; uma faculdade profundamente humana de entrar em ressonância com o outro, perceber as suas expectativas invisíveis, escutar as suas necessidades inaudíveis, captar os seus apelos silenciosos (BOIS, 2008, p. 146). Mesmo não sendo uma atividade tão natural e voluntária, a experiência do autor leva a afirmar que as capacidades empáticas são perfeitamente aprendidas e melhoram consideravelmente quando desenvolvidas as capacidades perceptivas do próprio corpo por meio de um processo somato-psicopedagógico.

A Bioética é, aqui, uma particularização temática que permite o aproveitamento dessa reflexão para perceber a estreita relação das convicções pessoais com a visão de mundo e de comportamentos, por vezes desaguando em conflitos como fonte de benefícios para a convivência na sociedade plural. Neste cenário, os desafios éticos se concentram na necessária abertura das convicções ao diálogo com os diferentes resultantes da pluralidade cultural que precisam ser considerados nas bases éticas de uma Ouvidoria exemplar, exortando a cooperação e o diálogo.

A Ouvidoria observa que as sociedades contemporâneas são nutridas de boas práticas, mas também acometidas no campo ético de muitas deficiências e fragilidades que desrespeitam as características constitutivas da pessoa humana. É preciso interagir com ações, sendo a Bioética da Proteção o instrumento fundamental de suporte reflexivo às Ouvidorias no sentido de se potencializarem como “dispositivo social” facilitador do diálogo na tentativa de minimizar as assimetrias de poder e vulnerabilidade. Para tanto, um projeto para uma nova sociabilidade requer do Ouvidor competências técnicas e comportamentais, com visão ampliada sobre os referenciais éticos que consolidam o exercício de sua função no enfrentamento dos desafios contextualizados na proteção dos valores e direitos humanos.

## 2 DESENVOLVIMENTO

### 2.1 Ouvidorias como Dispositivos Concretos de Proteção no Olhar da Bioética

A Bioética, em nosso contexto brasileiro, abrange a discussão sobre as estreitas conexões que se interpõem entre as relações interpessoais e os sistemas sociais e suas estruturas mais amplas (PESSINI; BARCHIFONTAINE, 2012). Nesta linha, o aporte reflexivo da Bioética no campo da Ouvidoria busca contribuir para a construção de deliberações ante os conflitos numa perspectiva de valorização e proteção do indivíduo vulnerável, mitigando as condições de desigualdades. Aqui, encontramos na Bioética da Proteção uma dimensão de análise de alta contribuição para o desenvolvimento de competências em Ouvidoria.

Quando elaboramos uma reflexão bioética é necessário evitar o reducionismo cativo à ética principialista, segundo SCHRAMM (2011) quando considera conveniente distinguir ética e moral, em função de ressaltar a função crítica da ética sobre o *ethos*. A origem filológica da palavra *ethos* tem o sentido de guarida, abrigo para acolher o ser humano contra ameaças naturais ou de terceiros, alcançando o sentido pleno da ideia de proteção. A Bioética é composta pelo prefixo *bios* e pela palavra *ethiké*, ambos de origem grega. O prefixo *bios* tem – pelo menos desde Aristóteles – o significado de vida prática humana por oposição à vida meramente orgânica, indicada pela palavra *zoé*. Por sua vez, ética vem de *ethos*, tradicionalmente concebido como sinônimo de moral, ou seja, como costume (aplicado aos hábitos vigentes e aceito na pólis ou sociedade) ou caráter (aplicado ao cidadão), conforme SIQUEIRA, PORTO e FORTES (2007).

Desse modo, SCHRAMM (2008) apresenta a Bioética da Proteção como um subconjunto da Bioética, constituída por ferramentas teóricas e práticas que visam a entender, descrever e resol-

ver conflitos de interesses entre quem tem os meios que o capacitam para realizar sua vida e quem não os tem.

A concepção de Bioética da Proteção aqui utilizada se restringe àquela proposta por SCHRAMM (2008) e KOTTOW (2003), que considera a Bioética como o conjunto de conceitos, argumentos e normas que valorizam e legitimam fatos da realidade. Não é apenas uma reflexão de segunda ordem sobre os atos humanos, mas é, ainda, uma ética prática, ou aplicada, visto que pretende dirimir concretamente os conflitos morais, ou seja, é ao mesmo tempo descritiva dos fatos consistentes em conflitos e dilemas morais existentes e normativa, pois pretende prescrever e proscriver comportamentos, a partir de processos de crítica e justificação. Há uma terceira tarefa da Bioética, sendo a mais abrangente e primária: a tarefa protetora. Essa dimensão corresponderia ao sentido mais arcaico veiculado pelo termo grego *ethos*, qual seja o de “guarida” para proteger os animais das intempéries e predadores e, por extensão, para a “proteção” dos humanos contra ameaças externas.

Em se tratando de problemas que envolvem a privação ou o acesso precário a direitos e deveres, é importante notar que o que está em foco são interações entre instituições, coletividades e ambientes. Nessa perspectiva direcionada para as dinâmicas da sociedade contemporânea, as Ouvidorias são concebidas como dispositivos concretos de proteção, atuantes na defesa dos direitos e interesses legítimos do cidadão. Com efeito, a Ouvidoria adota metodologias específicas em diferentes espaços institucionais, promovendo a cultura da participação, indo além da cultura da reclamação porque fortalece o protagonismo do indivíduo, bem como os meios de sua representação na sociedade. Encontramos, assim, na Bioética da Proteção uma reflexão fundamental para dar amparo aos sujeitos e populações que não possuem autonomia suficiente – ou “capacidade” (*capability*) – para realizar seus projetos de vida razoáveis e justos, para dar amparo nos contextos de trabalho que envolvem assédios moral e sexual como um tipo de violência (OIT, 2020). Dando visibilidade e voz aos valores, a Ouvidoria busca também exortar a chamada cultura dos direitos humanos como aquilo que é moralmente correto e necessário para o convívio humano.

É de interesse nesta reflexão aplicar a Bioética da Proteção nas atividades da Ouvidoria, pois antes de ser um serviço aos cidadãos e às instituições, a Ouvidoria constitui um instituto de proteção à cidadania em seu conjunto, da mesma forma como o Estado protege a sociedade (PONTES; SCHRAMM, 2004). Os autores alertam para o fato de que desigualdades sociais constituem situações de injustiça, que vão refletir negativamente na qualidade de vida de pessoas e populações humanas. Portanto, são questões de conteúdo moral que devem ser examinadas à luz da ética aplicada, especialmente da Bioética, preocupada com a qualidade da vida resultante das práticas humanas, que envolvem conflitos de interesses e valores entre atores sociais. Faz-se necessário propor soluções, em bases racionais, para a construção de uma sociedade justa e equânime, comprometida com a proteção dos direitos de cidadania, bem como com a promoção de legítimos projetos de desenvolvimento pessoal. Para tanto, é utilizada a Bioética da Proteção como uma teoria moral apropriada para essas abordagens pertinentes ao campo da Bioética Social.

Em reforço à presente posição, a Ouvidoria é vista como instância de proteção da cidadania e do indivíduo dentro dos múltiplos interesses em que se constitui a sociedade plural. São os múltiplos interesses que explicam as diferentes naturezas dos conflitos – e que só podem ser resolvidos dando suporte (protegendo) aos envolvidos e afetados, para que possam desenvolver suas potenciali-

dades. É nesses contextos que as Ouvidorias operam como “campos de interlocução e mediação”, abrindo um espaço participativo de fomento à autonomia consciente a partir do acolhimento e da escuta empática.

Compete à Ouvidoria proteger as necessidades e os legítimos interesses do indivíduo diante do agente causador de algum dano ou potencial dano. Os grupos particularmente vulneráveis, ou literalmente vulnerados (ou afetados), não são capazes, por alguma razão independente de suas vontades, de se defender sozinhos pelas condições desfavoráveis em que vivem ou trabalham ou em razão do abandono das instituições vigentes, que não lhes oferecem o suporte necessário para enfrentar suas dificuldades, lembra SCHRAMM (2002).

Em suma, parece justo pensar que a Ouvidoria possa agir como agente de proteção, o que significa dizer que ela age como instância favorecedora de autonomia por meio do cuidado humanizado, a fim de capacitar as pessoas na tomada de suas próprias decisões enquanto ser racional, informado e razoável. Se não for assim, a Bioética da Proteção e a Ouvidoria contraditariam um dos valores básicos das sociedades seculares e democráticas modernas, que é o direito ao exercício da autonomia pessoal e, em alguns casos, o dever de exercê-la, sendo, portanto, responsável por seus atos.

Podemos pensar em uma via de mão dupla; a Bioética da Proteção como ferramenta da Ouvidoria e vice-versa, e ambas se aplicam pertinentemente a qualquer cidadão que não possa se defender (em determinado assunto), ou agir autonomamente por alguma razão independente de sua vontade e suas capacidades. Observo aqui as situações assediadoras que chegam com frequência nas Ouvidorias organizacionais na forma de denúncias e reclamações, e que guardam relação com as gestões de risco para danos morais e sexuais em função da intolerância às diferenças por meio de atitudes desrespeitosas que ferem a dignidade humana, a exemplo da gestão por discriminação, pressão, injúria e manipulação (OIT, 2020). São situações que potencializam o risco para o dano e que podem envolver dilemas éticos e morais com expressivo impacto na segurança psicológica e nas relações de convivência no mundo do trabalho.

Nesta linha, SCHRAMM (2008) e KOTTOW (2010) propõem a substituição do parâmetro da responsabilidade pelo “princípio de proteção”, este sim um guia seguro e comprometido com a solução de problemas humanos concretos. O princípio da proteção como uma especificação do princípio de responsabilidade, como o mais adequado para abordar os problemas morais em diferentes diretrizes numa sociedade. Com base nesse princípio, definem a Bioética da Proteção como a ética da responsabilidade social, em que deve se basear o Estado para assumir suas obrigações para com as populações em seus contextos reais, que são, ao mesmo tempo, naturais, culturais e sociais. Sendo a Ouvidoria uma ferramenta que se aplica pertinentemente a qualquer cidadão que não possa se defender (em determinado assunto) ou agir autonomamente por alguma razão independente de sua vontade e suas capacidades. Essas características da Ouvidoria são consonantes com a nova cidadania, assim como:

Um projeto para uma nova sociabilidade: não somente a incorporação no sistema político em sentido estrito, mas um formato mais igualitário de relações sociais em todos os níveis, inclusive novas regras para viver em sociedade (negociação de conflitos, um novo sentido de ordem pública e de responsabilidade pública, com um novo contrato social etc.). Um formato mais igualitário de relações sociais em todos os níveis implica o “reco-

nhecimento do outro como sujeito portador de interesses válidos e de direitos legítimos”. Isso implica também a constituição de uma dimensão pública da sociedade, em que os direitos possam consolidar-se como parâmetros públicos para a interlocução, o debate e a negociação de conflitos, tornando possível a reconfiguração de uma dimensão ética da vida social. (VOLPI; FORNAZARO; SAMPAIO, 2011, p. 105)

Em reforço a essa lógica, aproximei a Ouvidoria da Bioética da Proteção descrita por SCHRAMM (2002), sob a ótica de seu desenvolvimento e importância para as Ciências da Vida, pois ela se inscreve num contexto no qual devem coabitar as estruturas de conflito da realidade humana e as tentativas de construir convergências de soluções também extensivas ao campo social.

## 2.2 Ouvidorias e os Conflitos (Bio)Éticos: um Olhar sobre a Deliberação

Há uma práxis transformadora na Ouvidoria ajustada às demandas socioculturais e políticas que necessariamente introduzem novos aprendizados e, com eles, novos desafios no campo ético. Na inviabilidade de se abrir aqui uma consideração detalhada sobre a amplitude desse campo ético nas práticas da Ouvidoria, atendo-me à argumentação e proposta com predominância de um autor, Diego Gracia Guillén, médico psiquiatra e filósofo espanhol reconhecido como autoridade mundial em Bioética, renomado professor de História da Medicina e Bioética na Universidade Complutense de Madri. Acredito, assim, ao menos registrar uma dimensão importante da (bio)ética ao destacar alguns de seus pressupostos que podem ser considerados como contribuições para as práticas de deliberações da Ouvidoria.

O autor refere ser mais lógico estudar Bioética adaptando-a à matriz cultural do país onde se vive, interagindo com a sociedade e compreendendo suas particularidades. Os bioeticistas brasileiros precisam fazer a Bioética brasileira, tentando responder aos problemas brasileiros, que não seriam igualmente elaborados por especialistas de outros países, com visões mais superficiais e distantes da realidade sul-americana. Evidentemente, há regras gerais e compatíveis com a singularidade dos contextos. A consciência do dever é uma consciência geral. Normas sobre justiça valem tanto no Brasil como em outras partes do mundo. Assim como os princípios da Ouvidoria guiam suas ações em qualquer parte do mundo, as particularidades são consideradas no viés sociocultural em que estão inseridas.

GRACIA (2008) faz considerações sobre o valor intrínseco do ser humano, citando a paz como um desses valores e destacando a obrigação ética de buscá-la, e considera que a ética não trata do que é, e, sim, do que deveria ser, elegendo elementos que nos orientam para ações corretas. O autor exemplifica seu pensamento referindo que os ataques terroristas existem na realidade, podendo-se pensar: “isso não deveria acontecer”. Não deveria, mas acontece. Não há paz, mas deveria haver. É um paradoxo, mas a vida humana também o é. Como Aristóteles ensinava, sempre que há uma *doxa* (opinião, crença, em grego), existirá uma *paradoxa*. Trata-se de um ideal convertido em realidade: provavelmente nunca conseguiremos viver em paz, e é justamente o fato de contarmos com o fracasso que nos obriga a continuar tentando – o que lhe parece muito interessante. Por outro lado, refere que, tal como perseguir objetivos éticos, a realidade é bastante complexa: existem limites para se realizar o nosso “deveria”, inclusive quanto àquilo que queremos. Ou porque não há

meios econômicos, ou porque a própria matéria impede, ou devido à contingência das situações. Para o autor, uma coisa é o que se deveria fazer nesse mundo, outra são deveres concretos, o aqui e o agora.

Deve-se tomar muito cuidado para não cairmos no fundamentalismo da Bioética, completa GRACIA (2008). Aliás, em quase todas as épocas de sua história, a ética foi fundamentalista: todos os que fizeram os sistemas éticos se consideraram os “donos da verdade absoluta” e tentaram impô-la aos demais. Isso é fundamentalismo. Refere que somos fundamentalistas em ética ao defendermos nossos argumentos a qualquer custo, e, quando não conseguimos expressar-nos com racionalidade, tentamos compensar com outros elementos, como com a agressividade. Sobre pontos de vista éticos, precisaremos sempre discutir, argumentar, deliberar, buscar consensos, procurando soluções prudentes. Aristóteles diz que “os atos morais devem ser prudentes, e a virtude está *in medio virtus*”.

Traçando uma análise paralela entre a visão ética apresentada por Gracia e as práticas da Ouvidoria, existem vivências e realidades que deflagram dilemas e conflitos éticos relevantes. O Ouvidor organizacional recebe por meios de manifestações exemplos de narrativas com vieses discriminatórios que enfraquecem as relações de convivência, de cooperação e respeito, movidas por interesses individuais que podem impactar desfavoravelmente o coletivo, pensando no mundo do trabalho. Trata-se de um universo de diferentes comportamentos e percepções da realidade que precisam ser acolhidos e compreendidos da melhor forma possível pelo Ouvidor. Exige-se do Ouvidor uma prática assertiva associada à qualidade ética de suas proposições. Lembrando, aqui, a importância das competências e capacitação do Ouvidor no uso adequado das ferramentas de abordagem para a conciliação e mediação. Logo, se destaca a observância da imparcialidade versando com a prudência para um desfecho consensual, o que não significa dizer um desfecho “ideal”. A busca de solução para o consenso passa, necessariamente, pelo exame de escolhas que o Ouvidor constrói em conjunto com as partes envolvidas, provando sua sensibilidade, domínio do assunto e compromisso ético.

Nessa perspectiva, GRACIA (2010) ressalta que não se devem exigir decisões corretas, pois o certo nem sempre é conhecido. Nem sempre a totalidade dos fatores para uma decisão é previsível. De qualquer maneira, torna-se uma obrigação ética e moral ser prudente para diminuir os riscos. O certo é o correto em geral. O prudente é o correto em uma situação concreta. O autor comenta que as questões éticas são mais bem trabalhadas na proporção do aumento de possibilidades de deliberação de valores. Deliberar é uma decisão individual que se enriquece à medida que a pessoa tem informações e conhecimentos construindo experiências no campo prático para subsidiar as decisões que possam ser mais próximas do “bom” e do “ideal”, mas que sejam predominantemente identificadas como decisões prudentes. Diante dos conflitos éticos, ou do “choque de valores”, há incidência de vetores chamados de cognitivo, afetivo e operativo (levados em conta para que a decisão seja a mais sólida possível). O vetor cognitivo é o “mundo dos fatos”, o tipo de pensamento que usamos ao fazer uma descrição, por exemplo. O vetor operativo é o “mundo dos deveres”, e esse tipo de pensamento tem a ver com imperativos e ações. O vetor afetivo é o “mundo dos valores”, o tipo de pensamento que usamos ao fazer uma avaliação de algo.

São valores empregados como parâmetros de análise na tentativa de propor soluções e cami-

nhos a seguir. No campo de conflito, para que as soluções não sejam tomadas numa linha extrema, ou seja, ou de um lado ou do outro, surge um quarto vetor, que traz a pergunta: “O que fazer”? Quais são as saídas para a solução dos conflitos? A resposta é: “Tem que deliberar”. Nesse caso, não tem que existir uma “solução ótima”, pois a ética trata do humano e não do ótimo. Nessa perspectiva, a ética não significa deliberar para o “ótimo”.

Seguindo esse pensamento, nas práticas da Ouvidoria, esse exame ético se aplica, por exemplo, quando o Ouvidor recebe uma denúncia anônima (manifestação de autoria desconhecida ou incerta), cabendo-lhe decidir qual caminho percorrer para o tratamento da demanda. A deliberação do Ouvidor dependerá de uma apreciação prudente das alternativas a partir da análise do objeto da denúncia, que envolve o denunciante e o denunciado. É preciso examinar a materialidade das informações com base no indício de autoria e no indício de veracidade, e decidir se a denúncia será investigada levando em conta o valor agregado das informações e se elas têm relevância de interesse público ou que se reflitam no âmbito judicial. São decisões baseadas em princípios éticos na complexidade sobre o “juízo de valor”, mantendo em sigilo a fonte da informação, não havendo uma escolha ideal, mas aquela que lhe parece correta para o momento.

O Ouvidor não está isento de cometer equívocos. Eles podem ocorrer após deliberações, mas é uma prerrogativa da Ouvidoria observar seus princípios (bio)éticos na prática de suas atividades, agindo na busca de soluções possíveis e de entendimento do que seja prudente. Como afirma GRACIA (1991), o importante é evitar decisões imprudentes, porque, em ética, não existe certeza: há prudência ou imprudência. O objetivo da deliberação é tomar atitudes prudentes. Nesse exercício, a Ouvidoria pode interagir com outras áreas (Médica, Jurídica, Psicológica, Pedagógica, Serviço Social, entre outras) dotadas de conhecimentos específicos que ofereçam subsídios relevantes para então compor um conjunto de parâmetros e critérios necessários para o exame das deliberações do Ouvidor.

Nesse contexto, faz-se oportuno destacar que boa parte das decisões aponta para caminhos personalizados. Logo, não cabe o pensamento generalista de que “denúncias e/ou reclamações são todas iguais”. Seria o mesmo dizer no campo médico que “queixas são todas iguais”. Diante das insatisfações ou frustrações, a Ouvidoria intervém como mediadora, criando um espaço personalizado para a escuta, atuando como facilitadora de acesso às informações que contribuam para esclarecimentos de fatos, diluindo equívocos, desinformações e minimizando a indesejável comunicação não assertiva entre as pessoas.

Na perspectiva ética, é necessário compreender os valores individuais envolvidos nas questões de conflito e de interesses opostos, em que se busca a construção de consenso mesmo sem unanimidade. Observam-se aqui conflitos pautados em crenças e orientações de natureza religiosa, sexual, política, relacionadas ao biotipo das pessoas, idade, etnia racial, cultura e pela própria condição de ser mulher.

Os sentimentos e percepções dos manifestantes percorrem “canais sensoriais” que geram uma natureza subjetiva nas reclamações, com as quais é necessário ser cauteloso e sensível. Propor soluções acreditando em “certezas” do que seja correto para o outro é um grande equívoco. Todos nós queremos a certeza nas decisões, mas a visão proposta por Gracia consiste em diminuir as incertezas a um ponto que se possa dizer que tomamos uma decisão prudente. Não se pretende

anular a incerteza, pois isso seria impossível. O importante é evitar decisões imprudentes, porque, em ética, não existe certeza: há prudência ou imprudência. O objetivo da deliberação é tomar atitudes prudentes. Nas palavras do autor:

O Profissional tem de se mover sempre no sentido da incerteza e da prudência. Afirmar suas conclusões como apodícticas ou certas é a maior demonstração de imprudência que se pode imaginar [...]  
O Profissional já não tem poder absoluto, mas poder concedido, pois o direito do cidadão se impõe [...]  
Já não se quer profissionais somente bons, generosos, beneficentes, mas sim profissionais justos. Em face do velho paternalismo, decidindo com certezas pelo outro, enfatiza-se agora a justiça, respeitando a capacidade de autogoverno do indivíduo. (GRACIA, 2010, p. 303-313)

Como profissionais de Ouvidoria, “devemos ser prudentes e chegarmos a decisões maduras, pois nem sempre conhecemos o que é certo no campo dos valores”. Uma nova reflexão sobre duas expressões com o mesmo verbo que têm intenções completamente diversas: quando se fala em inglês *should* (deveria) e *must* (deve), entende-se qual é o sentido que estamos propondo. De qualquer forma, o deveria e o deve não se identificam. Nunca conseguiremos uma decisão única e completa (GRACIA, 2010, p. 314).

Outra perspectiva ética a ser analisada nas práticas da Ouvidoria é a compreensão de que a verdade é um ponto inegociável, transmitida com responsabilidade ética, comungando com o entendimento de GRACIA (2010, p. 101) quando diz que respeitar as pessoas passa por não mentir a elas: “[...] A ruptura da veracidade só se pode fazer como exceção, em situações muito extremas, quando temos justas razões para pensar que dizer a verdade vai ser incompatível com o respeito à sua dignidade”. O autor acrescenta, nessa perspectiva, a necessidade de o profissional assumir condutas e procedimentos que devem ser em princípio eficazes, eficientes e efetivos (GRACIA, 2010). Descreve conceitualmente as expressões: eficaz é todo produto validado por um profissional técnico, cujo objetivo é demonstrar se serve para solucionar algo – a eficácia nunca chega a 100%, mas é avaliada como “maior” ou “menor” –; além da eficácia, é preciso ser eficiente, pois os benefícios precisam superar os custos; e efetivo, isto é, ser eficaz em condições reais.

Os métodos alternativos de conciliação e mediação de conflitos propostos pela Ouvidoria devem levar em conta estes três critérios: eficácia, eficiência e efetividade, adotando uma metodologia que já tenha demonstrado eficácia no controle de problemas secundários e de escalonamento de conflitos, analisando-se caso a caso. Como exemplo, temos a Mediação em Ouvidoria como uma “ferramenta no tratamento do conflito” (VOLPI; FORNAZARO; SAMPAIO, 2011, p. 97). É um procedimento de eficácia, na medida em que “efetiva uma oportunidade de resolução pacífica e consistente entre dois ou mais indivíduos, sendo que o Ouvidor cumpre o papel de facilitador com isenção e autocontrole”, e de eficiência, porque é uma “livre opção de diálogo e acompanhamento”.

É uma prática frequentemente solicitada em Ouvidoria Interna. A meta nem sempre é alcançar o certo ou o errado em nome de fazer o bem para ambas as partes. O Ouvidor acolhe um manifestante e decide os caminhos de conciliação presencial com ele e não por ele, sem anular sua liberdade de escolha. Diante do aconselhamento do Ouvidor pautado por experiências exitosas, cabe ao ma-

nifestante decidir de maneira totalmente livre se irá ou não participar de um processo de mediação presencial; não se deve induzir, mas esclarecer as opções e as contribuições reais da Ouvidoria, assim como os desdobramentos relativos ao assunto em questão. As escolhas precipitadas colocam os manifestantes em condições de vulnerabilidade no trabalho, podendo causar retaliações diretas ou veladas, desde situações de assédio moral ao desligamento da instituição.

A escolha de uma conduta deve ter coerência e organização: deve-se informar antes – e muito bem – as pessoas envolvidas nos trâmites da Ouvidoria, zelando pela privacidade, transparência e confidencialidade. É responsabilidade do Ouvidor fornecer informações para que os manifestantes adotem, tanto quanto possível, decisões autônomas e conscientes. Sob o ponto de vista ético, é uma atitude.

O Ouvidor, baseado no exercício reflexivo de GRACIA (2010), ao enfrentar situações difíceis para eleger o melhor curso de ação a tomar, deve submeter-se, por alguns segundos, a algumas provas. Entre elas, a de legalidade: não se pode realizar algo ilegal; a de temporalidade: se tivesse mais tempo, decidiria da mesma forma; a de publicidade: estaria disposto a defender essa posição em público? É importante destacar que não se pode analisar um conflito ético mediante uma situação com poucas informações, ou pautadas por percepções unilaterais. Como afirma GRACIA (1991), o importante é evitar decisões imprudentes, porque, em ética, não existe certeza: há prudência ou imprudência. O objetivo da deliberação é tomar atitudes prudentes. Contudo, destaca-se aqui que as atitudes do Ouvidor estão sendo éticas ao conjugar competências técnicas e humanistas. Recordando GRACIA (2010, p. 309), “o encantador é perceber que a lógica da competência técnica e a da ética são iguais e, portanto, nenhuma deve parecer uma coisa estranha”.

As práticas de Ouvidoria na construção de consensos e deliberações encontra na Comunicação um campo propício para a promoção de entendimentos. Contudo, há necessidade de se desenvolver competências e habilidades comunicativas. O Ouvidor deve se permitir encontros de composição, nomeados por TEIXEIRA (2003) como os encontros que acrescentam elementos relevantes ao processo de comunicação e no diálogo, com a possibilidade de “desconstrução” de preconceitos, bem como de defrontar-se com as próprias resistências em diferentes cenários. O autor comenta que no campo da comunicação não existem ações meramente pontuais; os assuntos se tornam conteúdo para a construção de espaços de reflexão sobre temas da realidade. Na ótica conceitual, são chamados encontros aumentativos, por acrescentarem elementos novos na relação comunicativa entre as pessoas. Destaca com veemência que a comunicação não é uma dimensão acessória das relações humanas, mas um processo que produz conhecimento de vida, de afeto, de subjetividade, que, muitas vezes, se torna uma questão central na solução de conflitos.

Essa análise é fundamental, pois a comunicação é reinstituída a cada encontro de acolhimento e escuta empática, lembrando, contudo, a adequação da linguagem. Ouvidoria é lugar de conversa e diálogo, valorizando uma construção compartilhada, mas requer iniciativa pessoal, no sentido de propor revisões de posições e valores em função de compreender o outro. É na produção de encontros em espaços apropriados e bem conduzidos que a abordagem humanizada amplia a revisão de posições e a modificação de comportamentos.

O Ouvidor deve prover um diálogo franco e aberto, dentro de um ambiente acolhedor, para que se reafirme, cada vez mais, o interesse em fortalecer a participação do sujeito nas decisões conjun-

tas. Para tanto, as reflexões (bio)éticas são fundamentais para agregar elementos e competências profissionais do Ouvidor, visando a um diálogo intercultural. O Ouvidor acolhe o sujeito vulnerável para o fortalecimento de sua participação ativa na sociedade. Nessa perspectiva, a Ouvidoria se constitui como ator da Bioética pelo respeito ao pluralismo moral. Tal pluralismo, para GARRAFA (2005), é constatado nas democracias secularizadas pós-modernas, que norteiam a busca de equilíbrio no sentido da necessidade de convivência pacífica e sem superposições de padrões morais.

O Ouvidor, para bem cumprir seu papel de interlocutor e mediador, não pode ignorar que as ordens sociais possuem costumes e valores éticos específicos, além dos gerais que definem a sociedade mais ampla.

A Ouvidoria cria, também, um “elo” consistente de comunicação e informação para a identificação de dinâmicas internas que precisam ser corrigidas por meio da planificação de ações e recomendações, contudo buscando contribuir para o Plano de Desenvolvimento Institucional (BERGAMINI JÚNIOR, 2005).

Conclui-se essa reflexão com o pensamento:

O Ouvidor não é um sacerdote da ética, em especial não é apóstolo de uma ética particular. Ele deve conhecer e respeitar o pluralismo ético da sociedade democrática, para assegurar a mais límpida e inquestionável passagem das éticas das esferas menores para as normas do Estado e vice-versa. (ROMANO, 2008, p. 24-25)

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentro desse amplo apelativo ético se insere a análise de aproximação da Bioética com a Ouvidoria. As Ouvidorias, por atuarem cotidianamente num campo de desafios éticos decorrentes do pluralismo social, da defesa dos direitos humanos, gestão de conflitos, das assimetrias de poder e injustiça, se desenvolvem em relações de grande interesse da bioética.

O exame de aproximação da Bioética com a Ouvidoria, em particular os seus princípios de autonomia, independência, transparência, imparcialidade, confidencialidade e acolhimento, possibilita apurar o olhar Bioético. O Ouvidor, ao receber e tramitar informações e deliberar diante de conflitos, revela refinada competência ética em lidar com a prudência, a verdade e a confidencialidade, oferecendo proteção proporcional às implicações de cada contexto. Agir nos dilemas e desafios com vazios éticos tornaria as soluções voláteis e ineficientes.

A consciência de vulnerabilidade é um passo importante para o Ouvidor alimentar a razão crítica que fundamenta a autonomia do cidadão. A autonomia, como capacidade de reflexão e tomada de decisões alternativas, é o cidadão agindo com independência ou ausência de influências controladoras. Eis um ponto importante que aproxima a Bioética da Ouvidoria. Para a Ouvidoria, a autonomia está no engajamento em garantir e/ou promover os direitos fundamentais do homem: o direito à vida, à integridade física, à liberdade e à ação. Nesta linha, a bioética contribui com o estudo da proteção e da alteridade enriquecendo as experiências do Ouvidor, acrescentando resultados no seu trabalho como ator social e aprofundando a análise subjacente dos conflitos éticos que emergem de sua prática.

Adotando o olhar bioético na prática da Ouvidoria, a visão de cuidado é diferenciada e humanizada na proteção dos cidadãos e na sensibilização das organizações.

Há que se exigir fortemente, no âmbito organizacional, uma posição funcional condigna com suas atribuições e possibilidades de contribuições diretas nos rumos das instituições.

Nessa perspectiva, se retratam passos largos já trilhados, fruto de Ouvidores que se movem no sentido de aprofundar conhecimentos, buscando desenvolver capacitação técnica e humana, adquirindo o pensamento de que os fundamentos da Bioética contribuem nas práticas da Ouvidoria pelo tratamento ético das questões individuais e coletivas com incidência no âmbito social, em especial na formação da consciência solidária e mais equânime em uma sociedade.

O termo *Ombudsman* associa-se a “mediador” ou “intermediário”, e a literatura apresenta que, em sua concepção clássica, o *Ombudsman* é estabelecido pelo poder legislativo para monitorar e regular a atividade administrativa do poder executivo. A palavra tem origem nórdica, compondo-se do prefixo *om*, da raiz *bud* e do sufixo *man*, significando “homem que dá trâmite”, ou seja, aquele que representa alguém. O prefixo *ombud* significa representante, delegado, e o sufixo *man*, homem. *Ombudsman*, portanto, seria o procurador, o defensor ou, ainda, aquele que representa (PRESTES MOTTA, 1974). Ouvidoria e Bioética, um encontro propositivo de reflexões e inspirações: quiçá o neologismo **(Bio)Ombudsman**, ou **(Bio)Ouvidoria** possa avançar como proposição e inspiração do “homem que representa e defende a vida” no seu sentido mais amplo.

### REFERÊNCIAS

- BERGAMINI JÚNIOR, Sebastião. Controles Internos como Instrumento de Governança Corporativa. *Revista do BNDES*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 24, p. 149-188, dez. 2005.
- BERTACHINI, Luciana. Convergências da Ouvidoria e Bioética na defesa dos Direitos Humanos. Direitos Humanos e Bioética. Organização III SEMIDI/UNISAL; coordenadores: Ivan Martins Motta, Lino Rampazzo, Pablo Jiménez Serrano – Lorena: III SEMIDI, 2014: Lorena, SP.CDU – 342.7:174.2). Disponível em [www.lo.unisal.br/direito/semi-di2014/publicacoes/livro2/Luciana%20Bertachini.pdf](http://www.lo.unisal.br/direito/semi-di2014/publicacoes/livro2/Luciana%20Bertachini.pdf). Acesso em: 20 out. 2021.
- BOIS, Danis. *O Eu Renovado: introdução à somato-psicopedagogia*. São Paulo: Ideias e Letras, 2008.
- GARRAFA, Volnei. Inclusão social no contexto político da bioética. *Revista Brasileira de Bioética*, v. 1, n. 2, p. 122-132, 2005.
- GRACIA, D. *Fundamentos de Bioética*. Madrid: Editorial Triacastela, 2008. 605 p.
- GRACIA, D. *Introducción a la bioética*. Siete ensayos. Bogotá: El Búho, 1991.
- GRACIA D. *Pensar a Bioética: mente e desafios*. São Paulo: Centro Universitário São Camilo; Loyola, 2010. 568 p.
- HOSSNE, William Saad. Dos referenciais da Bioética – a Prudência. *Revista Bioethikos*, v. 2, n. 2, p. 185-196, 2008.
- KOTTOW, Miguel H. Comentários sobre bioética, vulnerabilidade e proteção. In: KOTTOW, Miguel H. *Bioética: poder e injustiça*. São Paulo: Ed. Loyola, 2003.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). Convenção sobre Violência e Assédio, 2020 (Nº 190). Disponível em: [https://www.ilo.org/brasil/publicacoes/WCMS\\_760224/lang-pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasil/publicacoes/WCMS_760224/lang-pt/index.htm). Acesso em: 24 out. 2021.

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

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

PONTES, C. A. A.; SCHRAMM, F. R. Bioética da proteção e papel do Estado: problemas morais no acesso desigual à água potável. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 20, n. 5, p. 1319-1327, set./out. 2004.

PRESTES MOTTA, F. C. Ombudsman: uma instituição administrativa em exportação. *Revista de Administração de Empresas*, v. 14, n. 5, p. 71-73, 1974.

ROMANO, R. *Ética e Ouvidoria*. Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidores. São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, 2008.

SCHRAMM, Fermin Roland. A Bioética, seu desenvolvimento e importância para as Ciências da Vida e da Saúde. *Revista Brasileira de Cancerologia*, v. 48, n. 4, p. 609-661, 2002.

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

SCHRAMM, Fermin Roland. Uma breve genealogia da bioética em companhia de Van Rensselaer Potter. *Revista Bioethikos*, v. 5, n. 3, p. 302-308, 2011.

SIQUEIRA, J. E.; PORTO, D.; FORTES, P. A. C. Linhas temáticas da Bioética no Brasil. In: SIQUEIRA, J. E.; ANJOS, M. F. (Orgs.). *Bioética no Brasil: tendências e perspectivas*. Aparecida: Idéias e Letras, 2007. p.161-84.

TEIXEIRA, Ricardo Rodrigues. O acolhimento num serviço de saúde entendido como rede de conversações. In: PINHEIRO, Roseni; CAMARGO JÚNIOR, Ruben Mattos Kenneth (Orgs.). *Construção da Integralidade: cotidiano, saberes e práticas em saúde*. Rio de Janeiro: IMS-UERJ/ABRASCO, 2003. p. 89-111.

VOLPI, Edna Lúcia; FORNAZARO, Maria Inês; SAMPAIO, Maria Lumena. Mediação e Ouvidoria. In: PEREZ, José Roberto R.; BARREIRO, Adriana Eugênia A.; PASSONE, Eric (Orgs.). *Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas*. Campinas, SP: Unicamp/Ouvidoria, 2011.