

# A PSICOLOGIA NAS OUVIDORIAS: INTERLOCUÇÕES ENTRE O SABER DO PSICÓLOGO E O FAZER DO OUVIDOR

Juliete Petter<sup>1</sup>

Alice Grasiela Cardoso Rezende Chaves<sup>2</sup>

---

## Resumo

Este trabalho aborda como se desenvolve a atuação de profissionais da psicologia em Ouvidorias no Brasil. Para tanto, foi enviado convite aos Ouvidores cadastrados na Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) e no Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino (FNOUH), direcionado aos profissionais psicólogos, com o *link* de um questionário *on-line* para participação no estudo. As respostas do questionário com cinco perguntas foram analisadas por meio da análise de conteúdo de BARDIN (2016). A partir dessa análise foi possível compreender como têm ocorrido a inserção e as práticas de profissionais psicólogos em Ouvidorias. Entre os resultados encontrados, pode-se afirmar que a escuta qualificada é o principal benefício que a formação em psicologia proporciona ao psicólogo que atua como Ouvidor e que as práticas desenvolvidas pelo psicólogo-Ouvidor se assemelham às de um psicólogo que atua na área organizacional. Em relação aos limites da atuação da psicologia, não houve consenso quanto às práticas psicológicas realizadas. Conclui-se que a atuação de psicólogos em Ouvidorias é pertinente e aponta-se a necessidade de novos estudos que aprofundem o conhecimento sobre as práticas desenvolvidas por psicólogos que desempenham a função de Ouvidores.

**Palavras-chave:** Ouvidoria. Psicologia. Escuta qualificada.

DOI:10.37814/2594-5068.2021v4.p255-268

---

1 Estudante de Psicologia na Universidade do Vale do Taquari – Univates, Lajeado, RS, Brasil. (jpetter@universo.univates.br)

2 Docente do curso de Psicologia na Universidade do Vale do Taquari – Univates, Lajeado, RS, Brasil. Mestre em Psicologia Social e Institucional pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. (alice.chaves@univates.br)

---

### **Abstract**

This work addresses the work performance of psychologists in the Ombudsman in Brazil. An invitation has been sent to registered Ombudsmen at Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (Brazilian Association of Ombudsman / Ombudsman – ABO) and at the Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino (National Forum of University Ombudsmen and Teaching Hospitals – FNOUH), addressed to professional psychologists, with a link to an online questionnaire for participation in the study. Responses, that consisted in five questions, were analyzed using content analysis by BARDIN (2016). From this analysis, it was possible to understand how the insertion and practices of professional psychologists have taken place. As results found, it can be stated that qualified listening is the main benefit that training in psychology provides to the psychologist who acts as an Ombudsman and that the practices developed by the hearing psychologist are similar to those of a psychologist who works in the organizational area. As for the limits of psychology's reach, there was no consensus regarding the psychological practices carried out. It has been concluded that the performance of psychologists in Ombudsman services is pertinent and there is a need for further studies exploring practices developed by psychologists who acts as Ombudsmen.

**Keywords:** Ombudsman. Psychology. Qualified listening.

## **1 INTRODUÇÃO**

Sabe-se que nos diversos espaços em que se consolidam Ouvidorias, o perfil do profissional que atua no cargo de Ouvidor estará diretamente relacionado à materialização do papel dessas Ouvidorias como canal de diálogo entre o cidadão e as instituições. Para isso, é esperado um perfil de Ouvidor em que podem ser destacadas as seguintes características: “[...] discricção, empatia, equilíbrio emocional, persuasão, bom senso, ser bom ouvinte, ter senso de urgência, paciência no trato com o público, cooperação, tenacidade, disciplina, boa comunicação oral e escrita” (BERTACHINI, 2019, p. 20).

A partir de autores pesquisados por PEREIRA (2013), atributos morais e profissionais, tanto técnicos como de habilidades, são essenciais para a profissão de Ouvidor. Mas o profissional deve, ainda, contar com características de personalidade compatíveis ao exercício do cargo, além da capacidade de ouvir (atentamente e de forma neutra), que faz parte da essência da profissão; do conhecimento dos serviços e produtos prestados; da missão, visão, valores, objetivos, cenário e clima organizacional. Dentre as principais características indicadas pelos autores, destacam-se sensibilidade, empatia, proatividade e capacidade para análise crítica dos fatos.

Sabendo quais são os atributos esperados em um Ouvidor, pretende-se pensar a interlocução entre psicologia e Ouvidoria. Visamos apresentar como se desenvolve o trabalho de profissionais da psicologia que atuam em Ouvidorias no Brasil, assim como pensar as aproximações dessas duas áreas, uma vez que a Ouvidoria se configura como um novo campo de atuação do profissional de psicologia e, por essa razão, há a necessidade urgente de pesquisas que produzam conhecimento nessa área ainda tão carente de dados.

Nas pesquisas realizadas na literatura existente acerca da inserção de psicólogos em Ouvidorias, foram encontrados poucos dados, indicando a carência de estudos e publicações sobre o tema. Dos resultados encontrados, soube-se da atuação de psicólogos em Ouvidorias hospitalares (CARVALHO; SANTANA; SANTANA, 2009), universitárias (LAPENDA; ROMILDO; MARCELINO, 2010), e de acolhimento à mulher em situação de risco (FRANCISCO; CAMARGO, 2017). Sabe-se, portanto, que já existem psicólogos atuando nesses espaços e que são diversas as possibilidades de atuação.

Nessa direção, o presente estudo visou descobrir quais são suas práticas e quais os caminhos trilhados pelos profissionais nesse novo espaço. Este trabalho trata, portanto, da indicação de um entre tantos caminhos possíveis para a atuação de psicólogos. Defende-se a possibilidade de o profissional psicólogo ocupar e ainda qualificar as atividades de um campo que já é ocupado por uma enorme diversidade de outros profissionais. Não existe formação específica exigida para quem atua como Ouvidor, tampouco formação indicada como sendo a mais adequada, mas o perfil esperado para o cargo assemelha-se ao da formação do psicólogo. Não se pretende aqui indicar que apenas psicólogos possam atuar em Ouvidorias, nem apontar que esta seja a formação mais adequada, mas relacionar a natureza da profissão de psicólogo com as funções de Ouvidor.

No que se refere às aproximações, por exemplo, o olhar atento com sensibilidade e neutralidade, a escuta empática, a ética e o acolhimento das pessoas que chegam, sem deixar de perceber suas singularidades, são pressupostos de ambas as atuações e demonstram o que há de mais

comum entre elas: a delicadeza no cuidado com o outro. Por isso, acredita-se que a Ouvidoria seja mais uma possibilidade de atuação do profissional psicólogo e objeto de investigação desta pesquisa: quais são as práticas e limites dos psicólogos que atuam em Ouvidorias? Tentaremos também conhecer como tem ocorrido a inserção do profissional psicólogo em serviços de Ouvidorias, investigar quais abordagens teórico-técnicas são mais frequentemente utilizadas por profissionais psicólogos que atuam nessa área e saber em que a formação em psicologia auxilia na atuação do Ouvidor.

As práticas já realizadas e utilizadas por psicólogos em Ouvidorias foram analisadas e categorizadas e podem ser importantes para se pensar uma inserção mais efetiva da psicologia nesse campo de atuação.

## 2 DESENVOLVIMENTO

### 2.1 Procedimentos Metodológicos

A pesquisa configurou-se como qualitativa, que não procura enumerar e/ou medir os dados estudados, tampouco usar de instrumental estatístico na análise dos dados. Envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato do pesquisador com a situação estudada (CARDANO, 2017), procurando compreender por amostragem os fenômenos a partir da expressão do ponto de vista dos participantes da pesquisa. A produção de dados do presente estudo foi realizada por meio de questionário que visou conhecer os aspectos da atuação de psicólogos que trabalham em Ouvidorias.

Para tanto, foi feito contato com gestores da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) e do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino (FNOUH), momento em que foram explicitados a pesquisa e seus objetivos, incluindo o envio do projeto. Também foi solicitada a divulgação da presente pesquisa aos Ouvidores psicólogos cadastrados na Associação e no Fórum, convidando-os a participar do estudo pelo *link* do questionário. Foi utilizado como critério de inclusão os profissionais psicólogos que atuam em Ouvidorias de qualquer natureza. O período de preenchimento do questionário foi durante o mês de novembro de 2020. Obtivemos o retorno de 8 participantes, porém só consideramos as respostas de 6, pois 2 deles não tinham formação em psicologia. Trouxemos as falas dos participantes nomeando-os de P1, P2, P3, P4, P5 e P6.

O método de produção de dados foi o envio de questionário eletrônico aos participantes por meio da plataforma Google Formulários, com as seguintes questões: como aconteceu sua inserção na Ouvidoria; quais as abordagens teórico-técnicas mais frequentemente utilizadas; em quais atividades você tem se envolvido; quais os limites da atuação do psicólogo em Ouvidoria; e o que sua formação em psicologia auxilia na sua atuação como Ouvidor?

A análise dos dados produzidos pelos questionários foi feita pela técnica Análise de Conteúdo (AC) de BARDIN (2016), que auxilia na descrição objetiva, sistemática e qualitativa do conteúdo manifesto nos questionários. A criação das categorias deu-se de acordo com as temáticas das perguntas, em uma proposta de categorias pré-emergentes.

## 2.2 Resultados e Discussão

Para possibilitar a análise, os resultados foram organizados em categorias, em consonância com os objetivos e de acordo com os seguintes aspectos: forma de inserção na Ouvidoria; abordagens teórico-técnicas utilizadas; atividades exercidas na Ouvidoria e limites da atuação do psicólogo em Ouvidoria; e a formação em psicologia auxiliando na atuação de Ouvidor.

### 2.2.1 Forma de inserção na Ouvidoria

No que tange a este aspecto, os participantes da pesquisa foram inseridos nas Ouvidorias por indicação e convite dos diretores, por transferência de cargo ou promoção, ou por elaboração de projeto para instituir a Ouvidoria por parte do próprio profissional, conforme as afirmações a seguir: *“Fiz um projeto para criar a Ouvidoria da minha instituição. Apresentei para o diretor e estou como Ouvidora há oito anos”* (P2). *“A minha inserção ocorreu por indicação da direção da instituição, por entender que eu seria a servidora que possuía perfil para o trabalho de Ouvidora”* (P1). Assim, tanto P1 como P2 foram inseridas nas Ouvidorias de instituições em que já atuavam anteriormente. Sabe-se que o conhecimento sobre a instituição não está necessariamente vinculado a atuação prévia. Porém, para a atuação como Ouvidor é necessário que se conheça a instituição de forma sistêmica, com todos os seus processos, fluxos de informações, interesses e valores para conseguir compreender os verdadeiros valores envolvidos nas demandas da Ouvidoria (LIMA, 2010). Ainda, o Ouvidor, para ser eficiente, deve se preparar com amplitude, estudando seu contexto de inserção, a legislação vigente, cultura e clima organizacional (BRITO; AGUIAR, 2019).

### 2.2.2 Abordagens teórico-técnicas utilizadas

Quanto às abordagens teórico-técnicas mais frequentemente utilizadas pelos profissionais na atuação em Ouvidoria, foram relatadas técnicas de entrevista, comportamentais e de mediação de conflitos. Além delas, posicionamentos e habilidades desenvolvidos na formação em psicologia, como a escuta qualificada e empática, paciência, sensibilidade e acolhimento, que não são exclusivos do campo da psicologia, mas exigidos de todos os Ouvidores. De acordo com P4, sua abordagem é a humanista: *“Faço acolhimento, mediação, plantão psicológico e utilizo a minha tendência atualizante diariamente”*. Já P3 afirma: *“Realizo acolhimento e escuta qualificada, minha abordagem de atuação é a psicanálise”*.

Quanto às bases teóricas utilizadas, como mencionado acima, surgiram nas respostas a psicologia humanista e a psicanálise. Sobre a postura diante da escuta na abordagem psicanalítica, entende-se que o encontro terapêutico acontece com a oferta do analista de uma escuta “[...] do modo pelo qual as intensidades da existência afetam aquele que lhe fala, o que pressupõe que este – o analisante – perceba um acolhimento sensível da parte do psicanalista” (KUPERMANN, 2008, p. 115). Ao acolher o outro e se abrir para ele, deixando espaço para sua fala e afeto, se está falando “com” outro. Falar “com”, de acordo com o autor acima, implica “[...] o estabelecimento de um espaço de jogo para o qual influem não apenas o conteúdo do que é dito, mas também o tom de voz, o

ritmo da fala, bem como a gestualidade que a acompanha, os silêncios e os risos” (KUPERMANN, 2008, p. 121), exigindo do psicanalista o eficaz exercício da sua sensibilidade. Além disso, segundo o autor, o desafio aos psicanalistas ainda é o de escutar, disponibilizando-se de maneira sensível à “[...] experiência de afetação mútua capaz de acolher o outro em sua diferença” (KUPERMANN, 2008, p. 123).

Na psicologia humanista, a Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), de Carl Rogers, tem como proposta a promoção de relações interpessoais autônomas e humanizadas, sugerindo a construção de atitudes de consideração positiva incondicional (o que significa aceitar e receber calorosamente cada experiência trazida pelo cliente, entendendo-o como uma pessoa individualizada e aceitando que ele tem um jeito próprio de ser, com escolhas e caminhos próprios), empatia e autenticidade como principais características (BACELLAR; ROCHA; FLOR, 2012). O plantão psicológico realizado por um dos participantes é uma técnica de atendimento breve proveniente dessa teoria e, segundo ele, tem como objetivo estabelecer cuidado baseado em escuta atenta, empática, com ênfase na experiência que o paciente apresenta. Essa atividade será mais bem explicitada no item a seguir.

### 2.2.3 Atividades exercidas e limites da atuação do psicólogo em Ouvidoria

Observamos, pelas respostas dos participantes, que os profissionais exercem atividades para além das que envolvem a Ouvidoria, como programas, treinamentos e avaliações. P6 afirma: *“Também sou responsável por outros programas (Saúde Mental, Prevenção de Violências, Controle e Tratamento do Tabagismo)”*. E conforme P3: *“Atualmente, na área de Ouvidoria, desenvolvo atividades como avaliadora externa no projeto de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS”*. Podemos observar, a partir desses relatos, uma certa similaridade entre as atividades exercidas pelos Ouvidores com as que realiza um psicólogo organizacional.

De acordo com BASTOS *et al.* (2012), o psicólogo organizacional tem como foco central da sua atuação a promoção de condições que possibilitem o crescimento dos sujeitos e da organização. Suas principais atividades são dirigidas a partir dos diagnósticos dos problemas organizacionais, para então elaborar instrumentos que desenvolvam a organização de forma sistêmica. Exemplos desses instrumentos são as políticas e programas de saúde ocupacional da organização, ações de assistência psicossocial que facilitem a integração do trabalhador na organização, treinamento e atividades de desenvolvimento de pessoal elaborados entre psicólogo e equipe multiprofissional (BASTOS *et al.*, 2012).

Nessa direção, sabe-se que a facilitação das relações e a mediação de conflitos são elementos-chave na atuação em Ouvidorias, assim como já mencionado pelos participantes. De acordo com CAIRO (2013), o psicólogo organizacional é aquele que tem como função estudar e atuar como facilitador das relações entre pessoas e organizações, contribuindo para o desenvolvimento de ambas, intervindo nos processos de trabalho, na mediação de conflitos, na cultura organizacional, nos intercâmbios comunicativos e estudando o significado do trabalho com todas as suas peculiaridades. Os processos de mediação de conflitos são mecanismos que têm como objetivo manter em equilíbrio os complexos sistemas de interesses, como os das relações trabalhistas ou ainda relações profissionais, que se caracterizam por relações de poder entre grupos dentro das

organizações, tendo elas uma lógica dual de afrontamento, negociação ou acomodação (BASTOS, 2005).

Para a resolução de conflitos acontecer, de acordo com NELSON (2018), objetivos comuns devem ser criados por um terceiro para as partes envolvidas, estimulando a cooperação e, posteriormente, propondo concessões recíprocas por meio da mediação, do entendimento e do diálogo. Considera-se relevante entender que a função do Ouvidor está centrada em sua habilidade para estabelecer o equilíbrio no diálogo, atentando para que as questões sejam tratadas com educação e bom senso. Para isso, as habilidades de comunicação interpessoal do Ouvidor, sua postura, clareza das palavras, o tom de voz amigável, uso equilibrado dos gestos e a pontualidade nas intervenções permitirão que a mediação aconteça para a resolução do problema (NELSON, 2018).

De acordo com MÜLLER, BEIRAS e CRUZ (2007), o mediador tem a função de auxiliar os conflitantes a entrarem em acordo voluntariamente, quando ele é o administrador das negociações, organizando as questões a serem resolvidas. Ainda, acredita-se que o mediador deve ser imparcial e qualificado, disposto a encontrar “soluções criativas e alternativas para o conflito” (MÜLLER; BEIRAS; CRUZ, 2007, texto digital).

Outro aspecto que se pode observar a partir das respostas dadas aos questionários é uma característica essencial da Ouvidoria, no que diz respeito à potencialidade para a promoção de melhorias, que inclusive consta no Código de Ética do Ouvidor: “Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando” (ABO, 1997, texto digital).

A partir do entendimento de que a Ouvidoria tem a capacidade de liderar mudanças, podemos pensar na sua potência de “metamorfose” e ainda considerar a problematização da função de Ouvidor, assim como a do psicólogo. De acordo com KASTRUP (2007), a formação que é atravessada por políticas inventivas, onde há o aprender a aprender, se mantém viva. Não se deve perder a condição de aprendiz. Segundo a autora, formação e aplicação andam juntas e é mantida a tensão permanente entre ação e problematização. Nesse sentido, PEREZ *et al.* (2010) nos trazem que, além de solucionar problemas, eles também devem ser trabalhados, em permanente reflexão e criação de quais práticas são essas, a partir de quais estatutos de verdade e com quais efeitos.

Atividades designadas como “acolhimento psicológico para servidores” e “plantão psicológico”, desempenhadas por dois dos profissionais, chamaram nossa atenção. O participante que relata realizar plantão psicológico menciona que, dentro de sua abordagem de atuação, a Terapia Centrada na Pessoa/Cliente (ACP), de Carl Rogers, designa como plantão psicológico as situações em que a atenção é voltada para a pessoa e para a demanda que ela traz naquele momento. Segundo o participante, acredita-se que “[...] a pessoa tem condições de se perceber e mudar no tempo dela. Utilizamos a tendência atualizante, que consiste em ter empatia, ser congruente e ter aceitação condicional positiva e as condições básicas para colocá-la em prática” (P3).

Outro participante relata que entre suas atividades está o acolhimento psicológico para servidores e para recém-aposentados. Os acolhimentos psicológicos foram iniciados a partir da pandemia de Covid-19, com o intuito de prestar assistência aos servidores de uma Secretaria Regional de Saúde. São teleatendimentos que também podem ser presenciais ou em grupos, de acordo com as necessidades dos servidores. Segundo o participante, nos encontros são trabalhados assuntos

como: autoestima, autoconhecimento, fragilidades e potencialidades em relação à equipe de trabalho, percepção, rede de apoio emocional, funcional e necrológico, entre outros. A atividade é relatada como uma experiência que gerou resultados bastante positivos entre práticas de Ouvidoria e de psicologia. Em sua visão, considerando as vulnerabilidades que foram observadas em consequência da pandemia, o processo de acolhimento psicológico “[...] trouxe a possibilidade de sensibilização, partilha e acolhimento das vivências. Todo o trabalho desenvolvido trouxe o desafio de uma atuação psicoterapêutica, possibilitando melhorias na saúde mental e qualidade de vida para todos os envolvidos, de forma inovadora [...]” (P5).

Quanto aos limites de desempenho do profissional do psicólogo que atua em Ouvidoria, de acordo com o que foi mencionado acima sobre as práticas psicológicas envolvidas no trabalho de alguns dos profissionais, podemos observar que há os que entendem que é possível assumir as duas funções dentro da Ouvidoria. Porém, há relatos de outros que pensam que os objetivos da Ouvidoria são distintos dos objetivos das práticas psicoterápicas, portanto percebendo que seu trabalho na Ouvidoria tem como limite o acolhimento, sem que haja intervenções psicoterapêuticas, conforme as falas a seguir:

*Entendo que o psicólogo tenha como limite a atuação enquanto Ouvidor e não como profissional da psicologia. Os conhecimentos da psicologia irão contribuir para essa atuação. Ele deve estar atento à problemática apresentada, para tentar auxiliar, encaminhar e/ou resolver de forma mais ágil e resolutiva possível. Psicologia e Ouvidoria são atuações bem distintas (P6).*

E conforme P1, “o tratamento da Ouvidoria é sobre a questão a ser resolvida e não sobre o sujeito”.

#### 2.2.4 O que sua formação em psicologia o auxilia na atuação de Ouvidor?

“É a escuta que nos leva ao mundo. E é a escuta que nos leva ao outro” (BRUM, 2009, texto digital). No que tange à formação em psicologia e às aproximações com a Ouvidoria, a escuta qualificada foi unanimidade entre as respostas. A pergunta “O que sua formação em psicologia o auxilia na atuação de Ouvidor? foi a que os participantes se sentiram mais à vontade para responder, fato que nos chamou a atenção, corroborando a nossa ideia sobre as contribuições da psicologia para a área da Ouvidoria.

Ouvir! Trata-se de uma das práticas mais importantes da Ouvidoria e, de acordo com PEREIRA (2013, texto digital), “[...] saber ouvir, exatamente o que e como está sendo dito, sem acrescentar ou reduzir – o cuidar do ouvir, sem preconceito de quem ouve e sem tomar partido ou conclusões precipitadas” é umas das principais características profissionais de quem ocupa o cargo de Ouvidor. As dimensões essenciais para o bom exercício da função de Ouvidor, como o encontro, o ouvir e o acolhimento, são intrínsecas à formação do psicólogo, apresentando-se as condições básicas para a assunção desta nova possibilidade de atuação, a de Ouvidor.

Vamos nos deter um pouco mais sobre a escuta, uma vez que ela foi apresentada por todos os

participantes. Para isso temos primeiramente que diferenciar ouvir de escutar. Ouvir é a capacidade do sistema auditivo, faculdade sensorial e passiva (DUNKER; THEBAS, 2019). É a captação sonora dos sons, dos ruídos da rua, das falas em um auditório, aula, palestra ou reunião. Já escutar, do latim *auscultare*, de acordo com o dicionário MICHAELIS (2015, texto digital), significa “ouvir prestando atenção; prestar atenção ou dar atenção a”. Segundo Eliane Brum, jornalista que se diz muito mais “escutadeira” do que “faladeira”, escutar é mais do que ouvir. Escutar, segundo a “rara jornalista” (MARIANO, 2011, texto digital), é:

[...] se arriscar. É se abrir para a possibilidade do espanto. Escancarar-se para o mundo do outro – e também para o outro de si mesmo. Escutar é talvez a capacidade mais fascinante do humano, porque nos dá a possibilidade de conexão. [...] Escutar de verdade implica despir-se de todos os seus preconceitos, de suas verdades de pedra, de suas tantas certezas, para se colocar no lugar do outro. Seja o filho, o pai, o amigo, o amante. E até o chefe ou o subordinado. O que ele realmente está me dizendo? [...] Escutar de verdade é se entregar. É esvaziar-se para se deixar preencher pelo mundo do outro. E vice-versa. Nesta troca, aprendemos, nos transformamos, exercemos esse ato purificador da reinvenção constante. E, o melhor de tudo, alcançamos o outro. Acredite: não há nada mais extraordinário do que alcançar um outro ser humano. Se conseguirmos essa proeza em uma vida, já terá valido a pena. Escutar é fazer a intersecção dos mundos. Conectar-se ao mundo do outro com toda a generosidade do mundo que é você. Algo que mesmo deficientes auditivos são capazes de fazer. (BRUM, 2009, texto digital)

Portanto, cabe-nos dizer que os Ouvidores deveriam ser chamados de escutadores, segundo afirmou a professora Suzana Schwertner em palestra no VII Encontro de Ouvidores de Universidades e de Hospitais de Ensino Gaúchos, em 09 de maio de 2019. Pois vivemos em uma época em que as pessoas têm muita dificuldade em escutar, como disse RUBEM ALVES (2001, p. 65): “Sempre vejo anunciados cursos de oratória. Nunca vi anunciado curso de escutatória. Todo mundo quer aprender a falar. Ninguém quer aprender a ouvir. Pensei em oferecer um curso de escutatória. Mas acho que ninguém vai se matricular”.

Uma escuta sensível é um grande desafio. Para isso, os Ouvidores devem ter a habilidade de escuta bastante aprimorada, habilidade intrínseca aos profissionais da psicologia. De acordo com DUNKER e THEBAS (2019), escutar com qualidade é uma arte difícil de dominar, mas é algo que se aprende. Segundo os autores, irá depender de técnica e exercício e, principalmente, de abertura e experimentação. Para eles:

Escutar o outro é escutar o que realmente ele diz, e não o que nós, ou ele mesmo, gostaria de ouvir. Escutar o que realmente está sendo dito e pensado, e não o que nós ou ele deveríamos pensar e dizer [...] é sair de si em duplo sentido: assumir a perspectiva do outro e suspender a sua própria perspectiva interiorizada de si. (DUNKER; THEBAS, 2019, p. 31-44)

Ainda a esse respeito, a psicologia clínica tem como pressuposto o cuidado dos sujeitos, e sua aposta se dá no encontro afetivo que se instaura entre psicólogo e paciente quando são compartilhados sentimentos e histórias. Dentre tantas possibilidades de áreas de cuidado nas quais circula a psicologia, a sutil arte da escuta é tarefa inerente a todas elas, não se restringindo apenas ao campo da psicologia clínica.

Conforme KUPERMAN (2008), a atenção flutuante, ou ainda atenção suspensa, configura a possibilidade de abertura para o encontro criativo com o outro. Esta atenção, preconizada por Freud como regra fundamental para o analista, seria um antídoto para a tendência que se tem de analisar o que é dito, que colocaria o analista em uma posição imobilizadora, inviabilizando o encontro terapêutico. ZIMMERMAN (2008) postula que este estado de atenção flutuante permite o surgimento de intuição, que significa olhar para dentro, como uma espécie de um terceiro olho, o qual normalmente é ofuscado quando a percepção do analista se dá apenas pelos órgãos dos sentidos. De acordo com o autor, é necessário que o analista consiga discriminar seus próprios sentimentos de modo a estabelecer as diferenças de suas emoções, de situações de sua vida particular, com as da situação analítica.

A empatia, de acordo com os participantes da pesquisa, é outro atributo que a formação em psicologia auxilia no desempenho da função de Ouvidor. FALCONE (2003) nos apresenta em suas pesquisas que empatia é fator fundamental da relação terapêutica, tratando-se de um construto multidimensional e que abrange o cognitivo, o comportamental e o afetivo. O componente afetivo é caracterizado pelo desejo genuíno de dedicar-se às necessidades de alguém, “[...] com sentimentos de compaixão, simpatia e preocupação com o seu bem-estar, sem que isso envolva experimentar os mesmos sentimentos da pessoa. Não sentindo o que a outra pessoa sente, mas entendendo o que é sentido” (ANDRADE, 2012, p. 196). Para a autora, a comunicação empática é a “[...] capacidade de compreender, de forma apurada, bem como de compartilhar ou considerar sentimentos, necessidades e perspectivas de alguém, expressando este entendimento de tal maneira que a outra pessoa se sinta compreendida e validada” (ANDRADE, 2012, p. 196). Tendo ainda, segundo a autora, a função de oferecer consolo como alívio de alguma tensão, aumentar o vínculo, aumentar a autoestima do outro, assim como reduzir vergonha e culpa.

De acordo com ANDRADE (2012), a capacidade empática facilita a relação terapêutica e acontece em duas etapas. Antes de mais nada, escuta-se e entende-se os pensamentos do paciente e, na segunda parte, comunica-se empaticamente ao paciente o que foi compreendido. Ou seja, a compreensão empática significa prestar atenção e ouvir sensivelmente. Ao passo que a comunicação empática concerne em expressar o que é sentido, sendo isso verbalizado ou não, de maneira sensível: “Nesses momentos, devemos focar nos sentimentos e pensamentos do paciente sem julgá-lo, descrevendo, explicando e validando esses sentimentos e pensamentos, promovendo então a autoaceitação e autoafirmação” (ANDRADE, 2012, p. 196). A comunicação empática ainda sugere que:

Comportamentos verbais incluem a fala não avaliativa, enfoque no conteúdo da fala do outro, uso de perguntas esclarecedoras, paráfrase, síntese e a reflexão sobre os sentimentos relatados. Esses comportamentos devem vir acompanhados de outros não verbais, como o contato visual, a postura, os gestos associados, como por exemplo, balançar a cabeça afirmativamente. Também devem ser acompanhados de componentes paralinguísticos, como entonação, fluência, pausas, timbre de voz e velocidade da fala. (ANDRADE, 2012, p. 197)

A escuta é uma das competências da Ouvidoria e é norteadada pela dimensão ética, na qual o princípio do respeito pelo outro e a relação de empatia são ressaltados. A escuta empática e o

cuidado humanizado têm uma relação muito próxima. De acordo com BERTACHINI (2019), a empatia deve surgir na atividade de escuta do Ouvidor, tratando-se da prática essencial da Ouvidoria. Ainda que não seja uma atividade absolutamente natural, segundo a autora, as capacidades empáticas “[...] são perfeitamente educáveis e melhoram consideravelmente quando são desenvolvidas as capacidades perceptivas do próprio corpo por meio de um processo somato-psicopedagógico” (BERTACHINI, 2019, p. 21).

Como já mencionado, sabe-se que a capacidade empática é uma habilidade que pode ser aprendida, ou seja, a escuta reflexiva com a compreensão dos significados da outra pessoa pode se dar mesmo que não se tenha vivenciado algo semelhante ao que o outro experimenta.

Ainda no que tange à formação do psicólogo, além da escuta e da empatia, podemos destacar alguns aspectos que são amplamente estudados ao longo da graduação, como “[...] o encontro (de que forma estabelece a relação) [...] e o acolhimento (ação)” (PEREIRA, 2013, texto digital), que embasam as técnicas e admitem a singularidade e a valorização de cada pessoa, aceitando cada um como é. Assim como nos trazem alguns dos participantes da pesquisa:

*A formação em psicologia traz inúmeros benefícios no desempenho da função do Ouvidor, principalmente no que tange às técnicas de entrevista tão utilizadas em nossa atuação, tais como: ajudar o cidadão/solicitante a se sentir à vontade; facilitar a expressão dos motivos que levaram a pessoa a buscar o serviço da Ouvidoria; buscar esclarecimentos sobre a manifestação do solicitante; gentilmente, solicitar complementações das informações que são necessárias para a realização da manifestação; tolerar a ansiedade/raiva/decepção/frustração/descontentamento relacionados aos temas evocados durante a manifestação, principalmente nas demandas de reclamações e denúncias (P6).*

Conforme P4: *“Compreender as solicitações, o estado psicológico de quem procura o serviço, principalmente no caso de reclamações e denúncias, tentando compreender suas demandas e necessidades”.*

A preferência para o cargo de Ouvidor é pelo profissional que tenha conhecimento do contexto e cenário da instituição e dos direitos das pessoas, além das qualidades para lidar com o outro (PEREIRA, 2013). O psicólogo tem habilitação e formação para essa atuação. JUNQUEIRA (2001) afirma: “[...] como outras ciências, a psicologia estuda seres humanos reais e concretos, em especial o seu comportamento, a partir da estreita relação que se estabelece entre o indivíduo e a sociedade”.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em virtude da diversidade de práticas possíveis dos profissionais psicólogos em Ouvidorias e uma amostragem pequena neste estudo, não foi possível estabelecer comparações mais consistentes entre suas práticas. Porém, foi possível observar que os participantes percebem que as habilidades desenvolvidas no curso de psicologia, principalmente a escuta qualificada, aqui compreendendo também a empatia, facilitam suas práticas profissionais nas Ouvidorias.

Este estudo forneceu informações sobre as atividades realizadas pelos Ouvidores que corroboram a nossa ideia de que as práticas desses profissionais seriam muito próximas às de um psi-

cólogo que atua na área organizacional, uma vez que ambos estão como fios condutores de transformação dos contextos organizacionais, tratando do mundo do trabalho, instituição e indivíduos e as relações firmadas entre eles.

Verifica-se que, quanto aos limites para a atuação da psicologia nas Ouvidorias, não há consenso. Alguns profissionais acreditam que as práticas psicoterápicas não devem ser utilizadas, enquanto outros trabalham com atendimentos psicoterápicos. Acredita-se que as práticas desenvolvidas pelo profissional irão depender das demandas e da Ouvidoria na qual esteja inserido.

A pesquisa aqui apresentada verificou que a forma de inserção dos psicólogos nas Ouvidorias é igual à dos demais Ouvidores, ou seja, por meio de indicação, principalmente, por se tratar de uma atuação que exige que o profissional tenha conhecimento do contexto e cenário da instituição. Portanto, indica-se a Ouvidoria para a atuação de profissionais da psicologia em instituições onde já estejam inseridos, atentando-se para as possibilidades de práticas que consigam qualificar o atendimento e serviços prestados pelas Ouvidorias. Ao final, aponta-se a necessidade de novos estudos que explorem as práticas entre psicologia e Ouvidoria e suas contribuições no contexto em que ocorrem.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, Rubem. *O amor que acende a lua*. 5. ed. Campinas, SP: Papirus, 2001.
- ANDRADE, Tânia M. R. Relação Terapêutica. In: ANDRETTA, Ilana; OLIVEIRA, Margareth da S. (Orgs.). *Manual prático de terapia cognitivo-comportamental*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012. p. 193-202.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN (ABO). *Código de Ética do Ouvidor/Ombudsman*. 1997. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/codigo-de-etica>. Acesso em: 04 ago. 2021.
- BACELLAR, Anita; ROCHA, Joana Simielli Xavier; FLOR, Maira de Souza. Abordagem centrada na pessoa e políticas públicas de saúde brasileiras do século XXI: uma aproximação possível. *Revista NUFEN*, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 127-140, jun. 2012. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2175-25912012000100011&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-25912012000100011&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 27 nov. 2020.
- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BASTOS, Antonio V. B. A Psicologia no contexto das organizações. In: CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. *Psicólogo brasileiro: construção de novos espaços*. Campinas, SP: Editora Alínea, 2005. p. 135-204.
- BASTOS, Antonio V. B. et al. A Formação do Psicólogo Organizacional – reflexões a partir do caso baiano. *Psicologia: teoria e pesquisa*, v. 3, n. 3, p. 206-223, 2012. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ili-91688>. Acesso em: 20 out. 2020.
- BERTACHINI, Luciana. Fundamentos de bioética na atuação de Ouvidoria. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO): Estudos sobre a atuação das Ouvidorias em instituições brasileiras*, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 15-30, 2019. Disponível em: [http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo\\_2019\\_web.pdf](http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo_2019_web.pdf). Acesso em: 14 set. 2019.
- BRITO, Maria I. de L.; AGUIAR, Larissa dos S. A formação do Ouvidor-educador e seus desafios. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman: Estudos sobre a atuação das Ouvidorias em instituições brasileiras*, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 119-130, 2019. Disponível em: [http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo\\_2019\\_web.pdf](http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo_2019_web.pdf). Acesso em: 18 set. 2019.
- BRUM, Eliane. Por que as pessoas falam tanto? *Eliane Brum: Desacontecimentos*. 2009. Disponível em: <http://elianebrum.com/opiniao/colunas-na-epoca/por-que-as-pessoas-falam-tanto/>. Acesso em: 17 nov. 2020.
- CAIRO, Nanci G. *Psicologia no Paraná: Um panorama da Profissão no Estado e a Trajetória do CRP-PR*. Curitiba: Conselho Regional de Psicologia, 2013.
- CARDANO, Mário. *Manual de pesquisa qualitativa: A contribuição da teoria da argumentação*. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 2017.
- CARVALHO, Denis B. de; SANTANA, Janaína M.; SANTANA, Vera M. de. Humanização e controle social: o psicólogo como Ouvidor hospitalar. *Revista Psicologia ciência e profissão*, v. 29, n. 1, 2009, p. 172-183. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/2820/282021771014.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2019.
- LAPENDA, Maria do Rosário; ROMILDO, Clóvis; MARCELINO, Karla J. Perfil de atuação e resolução de uma Ouvidoria universitária. *Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada IPEA*, 2010. Disponível em: [http://www.mestradoprofissional.gov.br/Ouvidoria/images/stories/PERFIL\\_DE\\_ATUAO\\_E\\_RESOLUO\\_DE\\_UMA\\_OUVIDORIA\\_UNIVERSITARIA.pdf](http://www.mestradoprofissional.gov.br/Ouvidoria/images/stories/PERFIL_DE_ATUAO_E_RESOLUO_DE_UMA_OUVIDORIA_UNIVERSITARIA.pdf). Acesso em: 24 nov. 2020.
- DUNKER, Christian; THEBAS, Cláudio. *O palhaço e o psicanalista: como escutar os outros pode transformar vidas*. 4. ed. São Paulo: Planeta do Brasil, 2019.
- FALCONE, Eliane. Empatia. In: DE ABREU, Cristiano N.; ROSO, Miréia (Orgs.). *Psicoterapias cognitiva e construtivista: Novas fronteiras da prática clínica*. Porto Alegre: Artmed, 2003. p. 275-288.
- FRANCISCO, Caroline P.; CAMARGO, Beatriz C. Desafios da extensão para a comunidade universitária: o primeiro ano do projeto “Ouvidoria Acolhidas” para casos de agressão e discriminação de gênero na Universidade Federal de Uberlândia. *Em Extensão*, Minas Gerais, v. 16, n. 2, p. 147-154, 2017. Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/revextensao/article/view/38770/pdf>. Acesso em: 05 out. 2019.
- JUNQUEIRA, Vera M. S. de R. O Ouvidor e a Psicologia. In: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN (Org.). *A Ouvidoria no Brasil*. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2001. p. 59-64.
- KASTRUP, Virgínia. O funcionamento da atenção no trabalho do cartógrafo. *Psicol. Soc.*, Porto Alegre, v. 19, n. 1, p. 15-22, 2007. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-71822007000100003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000100003&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 10 out. 2019.
- KASTRUP, V. *A invenção de si e do mundo - uma introdução do tempo e do coletivo no estudo da cognição*. Campinas: Papirus, 2007.
- KUPERMANN, Daniel. *Presença sensível: cuidado e criação na clínica psicanalítica*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.
- LIMA, Chussely S. Ouvidor Gestor: A necessidade da Ouvidoria moderna. *Revista Gestão Pública: Práticas e desafios*, Recife, v. 1, n. 1, fev. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestao publica/article/viewFile/1117/860>. Acesso em: 10 nov. 2020.
- MARIANO, Agnes F. de C. Eliane Brum e a arte da escuta. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 17, n. 1, p. 307-322, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/15047>. Acesso em: 22 nov. 2020.
- MICHAELIS. *Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa*. São Paulo: Editora Melhoramentos, 2015.
- MÜLLER, Fernanda G.; BEIRAS, Adriano; CRUZ, Roberto M. O trabalho do psicólogo na mediação de conflitos familiares: reflexões com base na experiência do serviço de mediação familiar em Santa Catarina. *Aletheia*, n. 26, p. 196-209, 2007. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/aletheia/n26/n26a16.pdf>. Acesso em: 10 out. 2020.
- NELSON, Mario. A Ouvidoria na Mediação de Conflitos. *Gestão de Ouvidoria*. 2018. Disponível em: <https://omd.com.br/blog/a-Ouvidoria-na-mediacao-dos-conflitos/#:~:text=E%20ocorrer%C3%A1%20situa%C3%A7%C3%B5es%20por%20vezes,a%20discuss%C3%A3o%20n%C3%A3o%20vire%20pol%C3%AAmica>. Acesso em: 12 nov. 2020.

PEREIRA, Mara D. Ouvidoria: uma possibilidade de atuação do psicólogo Ombudsman: a psychologist's possible practice. *IGT na Rede*, v. 10, n. 19, 2013. Disponível em: <https://www.igt.psc.br/ojs/printarticle.php?id=414&layout=html>. Acesso em: 29 maio 2019.

PEREZ, Ana C. *et al.* Da ética e da formação: cartografando práticas para além das normas. In: NÓRTE, Carlos E.; MACIEIRA, Raiana M.; FURTADO, Ana L. de L. (Orgs.). *Formação: ética, política e subjetividades na Psicologia*. Rio de Janeiro: Conselho Regional de Psicologia. 2010. p. 180-200. E-Book. Disponível em: [http://www.crprj.org.br/site/wp-content/uploads/2016/04/livro\\_formacao.pdf](http://www.crprj.org.br/site/wp-content/uploads/2016/04/livro_formacao.pdf). Acesso em: 15 ago. 2019.

ZIMMERMAN, David E. *Fundamentos Psicanalíticos: Teoria, técnica e clínica – uma abordagem didática*. Porto Alegre: Artmed, 2008.