

FUNDAMENTOS DE BIOÉTICA NA ATUAÇÃO DE OUVIDORIA

Luciana Bertachini¹

“O que lhes peço é que pensem a Bioética como uma nova ética científica que combina humildade, responsabilidade e competência, numa perspectiva interdisciplinar e intercultural e que potencializa o sentido de humanidade.”

Van Rensselaer Potter

Resumo

Fortalecidas pelo período de redemocratização, as Ouvidorias Brasileiras têm expressão como componentes organizacionais em instituições públicas e privadas por formalizar um espaço de acolhida aos cidadãos, tendo como essência de trabalho a *escuta ativa e qualificada* das manifestações das pessoas. Trata-se de um espaço aberto para a facilitação do diálogo com o compromisso de prover informações com qualidade e veracidade, destacando a força de contribuição do cidadão nos processos de transformação e aprimoramento da gestão. Nota-se que a sociedade contemporânea está cada vez mais crítica ao observar as fragilidades éticas, injustiças, indiferenças e desinformações, impactando em vulnerabilidade e retração de autonomia no exercício de cidadania. É indispensável aprofundar as questões éticas nas práticas da Ouvidoria para sua legalidade e transparência, examinando os fundamentos da Bioética nas práticas do Ouvidor. Parece lícito afirmar que há uma aproximação de ambas as disciplinas, sendo a Bioética da Proteção um instrumento fundamental de suporte reflexivo à Ouvidoria no sentido de potencializá-la como *dispositivo social* para minimizar as assimetrias, valorizando as diferenças e atuando com o objetivo claro de inclusão e de proteção dos valores humanos. Para tanto, sugere-se que o Ouvidor amplie sua visão sobre os referenciais (bio)éticos como um princípio e um instrumento a mais em suas competências, visando a consolidação das democracias, da cidadania e da justiça social.

Palavras-chave: Ouvidoria. Bioética Global. Bioética da Proteção. Direitos Humanos.

DOI:10.37814/2594-5068.2019v2.p15-29

1 Fonoaudióloga. Doutora em Bioética e Ouvidoria pela CUSC/SP. Mestre e Especialista em Distúrbios da Comunicação Humana pela Universidade Federal de São Paulo – Escola Paulista de Medicina – Unifesp-EPM, e pelo Conselho Federal de Fonoaudiologia CFFa. Ouvidora/Ombudsman, Docente e Diretora de Pesquisa e Publicações da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO Nacional.

Abstract

Strengthened by the period of redemocratization, the Brazilian Ombudsman's offices have been expressed as organizational components in public and private institutions for formalizing a space of welcome to citizens, having as essential work the active and qualified listening of the manifestations of the people. It is an open space for the facilitation of dialogue with the commitment to provide information with quality and truthfulness, highlighting the force of contribution of the citizen in the processes of transformation and improvement of management. It is noted that contemporary society is increasingly critical in observing the ethical fragilities, injustices, indifference and disinformation, impacting on vulnerability and retraction of autonomy in the exercise of citizenship. It is essential to deepen the ethical issues in the Ombudsman's practices for its legality and transparency, examining the foundations of Bioethics in the Ombudsman's practices. It seems lawful to say that there is an approximation of both disciplines, and the Bioethics of Protection is a fundamental instrument of reflexive support to the Ombudsman's Office in order to maximize it as a social device to minimize asymmetries, valuing differences and acting with the clear objective of inclusion and protection of human values. In order to do so, it is suggested that the Ombudsman expand his or her vision of (bio)ethical references as a principle and an additional instrument in his or her competences, aiming at consolidating democracies, citizenship and social justice.

Keywords: Ombudsman. Global Bioethics. Bioethics of Protection. Human Rights.

1 INTRODUÇÃO

Ao propor a Bioética nos anos 1970, a grande intuição de Van Rensselaer Potter, biólogo, bioquímico e bioeticista americano, se caracterizava pela convicção de que a sobrevivência num futuro próximo estava pendente de posturas éticas consistentes. Em outros termos, se diria hoje que “o século XXI ou será ético ou nós simplesmente não existiremos” (PESSINI; BERTACHINI; BARCHIFONTAINE, 2014). De fato, os avanços conquistados pela sociedade contemporânea trazem benefícios e contribuições, mas têm exigido reflexões éticas relativas ao comportamento humano, sendo indispensável o resgate de valores fundamentais para a convivência respeitosa e a manutenção de um sistema saudável. O cuidado humanizado, como responsabilidade ética assumida, é uma exigência para existirmos e evitarmos nossa autodestruição. Dentro desse apelativo ético, a presente análise busca defender a aproximação da Bioética com as Ouvidorias, por atuarem na defesa e proteção de direitos sociais com implicações na autonomia das pessoas e na proteção de seus valores. Sendo a *Bi-o-é-ti-ca s.f.*: a Biologia combinada a uma diversidade de conhecimentos humanísticos, formando uma ciência que define um sistema de prioridades médicas e ambientais para uma sobrevivência aceitável (POTTER, 2018).

A evolução propositiva da Bioética teve uma polarização bastante acentuada na direção de diretrizes e normas voltadas para a área clínica de pesquisas e cuidados de saúde. Beauchamp e Childress na obra *Principles of biomedical ethics* (1979) sistematizaram quatro princípios fundamentais da Bioética: Autonomia, Não Maleficência, Beneficência, Justiça (PESSINI; BARCHIFONTAINE, 2012).

No entanto, o chamado principialismo norte-americano não visava propriamente aos princípios, mas à redução da Bioética a eles, e a Bioética latino-americana veio superar a restrição dos seus conceitos à área das pesquisas e dos cuidados clínicos de saúde, para ganhar os espaços das estruturas culturais, sociopolíticas, econômicas e ambientais (LEPARGNEUR, 1996). A Bioética amplia suas discussões sobre as relações interpessoais, os sistemas sociais e suas estruturas mais amplas (PESSINI; BARCHIFONTAINE, 2012). Numa incursão inicial, destaca-se a Bioética Global como inspiração ética, ao tratar as relações entre indivíduos, as relações entre os indivíduos e a sociedade e as relações dos seres humanos com seu meio ambiente (LEOPOLD, 1949). O adjetivo “global” demonstra a perspectiva de abrangência sobre os desafios nos aspectos social, cultural e ambiental, propondo uma atenção ampliada a todo o planeta (perspectiva antropológica, cósmica e ecológica) e, ao mesmo tempo, apresentando um paradigma sobre um sistema inclusivo. Busca-se uma visão consensual que pode ser denominada Bioética Global, destacando os dois significados do termo global: um sistema de ética é global, de um lado, se for unificado e abrangente e, de outro, se tem como objetivo abraçar o mundo todo, unindo esforços interdisciplinares para a retomada de valores (POTTER, 1971).

Uma das formas de resgatar os valores (bio)éticos para proporcionar a participação cidadã é por meio das Ouvidorias, que atuam como *dispositivos sociais* abrangentes e conectados com os anseios dos cidadãos, capazes de exercer o poder legítimo de pressão para aprimorar processos estabelecidos ou sugerir alternativas de ações corretivas. As Ouvidorias institucionalizam os canais de participação do cidadão e oferecem recursos concretos, como a escuta ativa, para o aprimoramento de ações pedagógicas e propositivas a partir de novas posturas ético-profissionais, que

se refletem no chamado “clima institucional”. Parece apropriado pensar que os princípios da Ouvidoria (autonomia, independência, confidencialidade, imparcialidade, transparência e acolhimento) estejam conectados com os parâmetros éticos, inclusivos e humanísticos destacados no conceito de Bioética.

Além desse passo, a bioética latino-americana superou a restrição dos seus conceitos à área das pesquisas e dos cuidados clínicos de saúde para ganhar os espaços das estruturas culturais, sociopolíticas, econômicas e ambientais. Dessa forma, seja pelo vigor da Bioética como movimento mundial por novas práticas de ética, seja pela amplitude que assume como disciplina formal de conhecimento, buscou-se nesta reflexão explicitar os fundamentos de Bioética no exercício da Ouvidoria, bem como os fundamentos éticos de confluência entre Ouvidoria e Bioética, e as possibilidades de contribuição da Bioética nas práticas da Ouvidoria.

2 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

O método de aproximação temática pelo recorte bibliográfico recorre a escritos sobre Ouvidoria e Bioética e, embora não de forma restritiva, privilegia o contexto brasileiro, dentro do conjunto latino-americano. Busca-se explicitar pela abordagem analítica os referenciais que são identificáveis de forma correspondente na prática de ambas as disciplinas, em função de confluírem em afinidades de eventos no campo ético. Eventos esses que permitem identificar ações práticas das Ouvidorias, coincidentes ou não com a Bioética enquanto referencial ético-crítico nas suas responsabilidades e decisões na prática profissional.

Nesta linha, sugere-se discorrer sobre duas dimensões de sujeitos implicados em Ouvidorias: a do *Sujeito Profissional – o Ouvidor* – e a do *Sujeito Organização – as Instituições*. Enquanto a primeira privilegia relações interpessoais, em que se põe à prova a ética do profissional Ouvidor, da segunda emergem com mais clareza as relações sociais como um encontro de sujeitos-cidadãos, desafiados a contribuir com a ética das organizações. A *autonomia*, *vulnerabilidade*, *confiabilidade*, *privacidade*, *escuta empática* e *prudência* ocupam um lugar privilegiado para a análise bioética, que permite delinear os espaços de *força* e *fragilidade* que habitam no trabalho da Ouvidoria.

2.1 Sobre o Sujeito-Organização

O sociólogo Max Weber tornou célebre, no início do século, sua classificação das instituições em três tipos: as “carismáticas”, as “tradicionais” e as “burocráticas”. As instituições carismáticas são personalistas, com o modo mais clássico de exercer o poder. As tradicionais baseiam-se nos costumes e tradições culturais de um determinado grupo ou sociedade, representadas pelas figuras de patriarcas. Enquanto as instituições burocráticas são impessoais como estruturas formais, sem rosto, “carentes de alma” e de sentimentos. Surge então, nos anos 1990, a “ética das empresas” e a “ética das organizações”, devendo equacionar os fins lucrativos com os deveres, como os que se convencionou chamar “deveres de boa cidadania” (JENNINGS, 1990).

É lícito pensar que a Ouvidoria venha a ser “um campo ético de interlocução e resgate de valores” dentro das organizações, enquanto a Bioética destaca o caráter *humanizador ou desumanizador* de certas práticas que envolvem valores, princípios e regras, e suas repercussões, especialmente no modo de viver em sociedade (VERSPIEREN, 1993). Os valores traduzem-se nos comportamentos – campo prático das Ouvidorias. Nas palavras de GRACIA:

[...] os valores não existem sem os seres humanos, estão enraizados na pessoa, que tem a capacidade de rejeitar, internalizar, ou seja, torná-los seus. A pessoa é o lugar central de valores morais e, com eles e por eles, são capazes de dar sentido à sua existência. Os valores não são inatos, podem ser desenvolvidos e incorporados livremente, e a melhor forma de incorporá-los nos atos e ações é através de uma análise cuidadosa da realidade (os fatos) e, acima de tudo, através do exemplo dos outros. Ao dizer “tal ação é injusta”, há um evento que contém mais do que um fato perceptível, pois expressa um valor que não pode ser visto, mas pode ser estimado. (2010, p. 568)

As Organizações decidem implantar o Instituto da Ouvidoria quando estão sensíveis aos valores humanos, mantendo-se atentas e não acomodadas na “disacusia” – ou não ouvir. É tempo de partear o novo, diluir resistências e enfrentar as sombras que mergulham os conflitos de interesses e a impessoalidade com os valores humanos (IASBECK, 2010). Nessa perspectiva, a Ouvidoria cria ritmo e escuta permanentes com o cidadão, expondo suas percepções à Organização para despertar a correção de rumos, com menos danos e mais dignidade. A Ouvidoria é reconhecida como “fonte ética” e segura de informações. O desafio do Ouvidor é o de mudar aspectos disfuncionais de uma cultura organizacional e “fazer com que as pessoas percebam que, apesar de sermos representantes do usuário e defendermos os seus direitos, não somos inimigos da empresa [...]”. “[...] também dizemos ‘não’ ao manifestante, mas explicamos as razões envolvidas [...]” (BERTACHINI, 2012a, p. 14). É muito difícil mudar procedimentos arraigados, por isso é fundamental a relação de transparência com os manifestantes para que possam compreender determinados processos e a obtenção de direitos e limitações. A Ouvidoria não deve ser entendida como mais um canal de atendimento ao público, pois há diferenças significativas no sentido de gerenciar informações relevantes da vida da organização e de prover participação concreta do cidadão nos processos de melhoria (BERTACHINI, 2013).

Seríamos ingênuos se acreditássemos na existência de Instituição perfeita, mas reconhecemos que existem iniciativas corporativas que buscam alinhar rotas de aprimoramento contínuo dos processos, das dinâmicas organizacionais, aperfeiçoando-se e se corrigindo. Com efeito, as Ouvidorias são valorizadas por não permitirem “frouxidão moral” no tratamento dos problemas individuais e de interesse organizacional, por demonstrarem posturas éticas, lisura, honestidade e a verdade nos processos em que atua. Parece justo afirmar que o sentido de “Ouvir o outro para olhar-se por dentro” é uma visão (bio)ética da Ouvidoria na cultura organizacional, que promove o aprimoramento da administração, realçando os valores humanos.

2.2 Sobre o Sujeito-Profissional

Os Ouvidores brasileiros, em sua maioria, têm visão ampliada sobre uma atuação intermulti-

disciplinar, sendo primordial o domínio de competências que vão além do papel de monitorar as “atividades vulcânicas” de uma organização ou de prover um conjunto sistêmico de informações. O papel do Ouvidor enquanto sujeito-profissional tem base sólida de conhecimentos e de proposições éticas, atuando nos níveis de atenção individual e coletiva. O perfil do Ouvidor identifica-se com uma nova práxis de atuação consolidada em parâmetros profissionais nutridos pelos referenciais da Bioética. Parece justo pensar que caminhamos para um salto de qualidade nas capacitações do Ouvidor.

Como perfil ético do Ouvidor, FORNAZARO (2013) e BERTACHINI (2007b) destacam as seguintes características: discrição, 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. Para VISMONA (2005), é preciso ética na ação. É na prática que o homem deve comprovar a verdade que sustenta a realidade, a força e o caráter terreno do seu pensamento. É preciso ancorar a linguagem dos atos nos atos da linguagem; é preciso ser coerente. A coerência é a qualidade que liga a ação do Ouvidor ao seu pensamento. É uma ética da responsabilidade em adequar os meios aos fins perseguidos. É o caminho escolhido para as decisões e as soluções acontecerem.

Talvez a particularidade desfavorável da Ouvidoria seja sua associação com a imagem de um “agente delator” que fica vagando silenciosamente pelos meandros da organização. O que implica o Ouvidor adentrar no universo de percepções equivocadas para atuar na desmistificação dessa visão, de certa forma, discriminatória. Compete ao Ouvidor enfrentar essa realidade, com empenho e paciência, endossando sua maturidade profissional com os propósitos da organização. É igualmente importante para o Ouvidor identificar alternativas que sejam éticas no curso intermediário das soluções, oferecendo suporte para os esclarecimentos necessários e utilizando uma comunicação apropriada para auxiliar nas decisões. Propõe-se, nesse caminho, uma leitura Bioética para acolher e melhor instrumentalizar o ser humano nas suas decisões, respeitando os seus valores (ANJOS, 2006).

3 FUNDAMENTOS DA BIOÉTICA NO EXERCÍCIO DE OUVIDORIA: INDO ALÉM DA VISÃO PRINCIPIALISTA

O campo da Bioética tem sido um lugar para discorrer sobre alguns valores fundamentais na área do comportamento humano, ajudando a construir referenciais para a atuação das Ouvidorias. São os referenciais que convidam a repensar a relação profissional entre as macroestruturas e a qualidade de vida das pessoas, identificando suas chances de aprimoramento, na forma de proteção de direitos, por meio da ausculta de seus valores e necessidades.

ANJOS e SIQUEIRA (2007) explicam que a Bioética resulta de uma confluência de forças em um ambiente humano diversificado e mesmo contraditório, onde a Bioética principialista voltada para a ética em procedimentos clínicos certamente não abrange reflexões sobre o amplo contexto social. Os autores questionam “como entender os referenciais da Bioética, por exemplo a autonomia, em países marcados pela marginalização, por diferentes formas de pobreza e pelo desam-

paro social?”. De certa forma, as interrogações tornam-se, no campo da Bioética, provocações, que transbordam para os âmbitos interpessoais e intrainstitucionais. As propostas da Bioética de Intervenção e Bioética da Proteção mostram importantes características da Bioética no Brasil, com o lado da aplicabilidade às questões sociais, evidentemente com uma indispensável construção teórica, epistemológica, que sustente essa forma de perceber, de avaliar e gerar ações propositivas.

Destacamos, aqui, uma possibilidade de contribuição das Ouvidorias brasileiras enquanto mecanismos de fortalecimento da cidadania, atuando no campo sociopolítico por identificar grupos de indivíduos vulneráveis, atuando como agente crítico e propositivo diante das injustiças. As Ouvidorias oferecem “ferramentas” no âmbito individual e coletivo, com a preocupação concreta de combater o *autonomismo* da indiferença e o paternalismo que anula a manifestação dos cidadãos nos seus processos de escolhas. Com efeito, a Bioética e a Ouvidoria representam não apenas interrogações éticas, mas também contribuições significativas que diagnosticam profundas assimetrias e iniquidades. Tais iniquidades se tornam ainda mais graves à medida que se somam a discriminações de classes sociais.

Na prática da Ouvidoria, é observado que a condição de vulnerabilidade do cidadão guarda relação não apenas com o chamado princípio da autonomia, mas também com o da justiça e da dignidade. Exige reforçar a prática ética incluindo os referenciais de responsabilidade, o acolhimento, o respeito, a confidencialidade, a prudência e a vulnerabilidade. “Os referenciais seriam, como o próprio nome indica, pontes de referência para a reflexão bioética que vão além de direitos e deveres” (HOSSNE, 2006, p. 675). Para o autor, os referenciais não estão linearmente atrelados entre si, mas livres para a interação pluralista, inter e transdisciplinar, agregando outros ramos do conhecimento. Vejamos alguns dos referenciais que melhor explicitam os fundamentos éticos de confluência entre Ouvidoria e Bioética, examinando as possibilidades de contribuição entre eles.

- **Escuta empática:** A escuta empática e o cuidado humanizado estão intrinsecamente unidos, ao menos contextualmente imbricados. A empatia pressupõe uma capacidade intuitiva de partilhar e compreender os estados físicos e mentais do outro. É uma forma de comunicação não verbal, não refletida, imediata, universal; uma inter-subjetividade 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). Durante a atividade da escuta, a empatia surge como um fenômeno quase exterior que se produz ou não segundo critérios que nos escapam... (BOIS, 2008). O autor completa se referindo à empatia 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. Mesmo não sendo uma atividade tão natural e voluntária, a experiência do autor leva a afirmar que 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. A escuta empática é a *atividade-essência* da Ouvidoria, destaca-se como referencial bioético no respeito às expectativas daquele que se manifesta. Parece justo pensar que a escuta

empática e respeitosa possa contribuir nos processos de deliberação (GRACIA, 2008) por ser um processo construtivo em que a pessoa protagoniza decisões, uma vez preparada e subsidiada com informações e conhecimentos proporcionados e/ou fomentados pela Ouvidoria.

- **Vulnerabilidade:** deve ser observada nas condições dos seres vivos que, por qualquer razão ou motivo, tenham a capacidade de autodeterminação reduzida. Todos os seres têm em comum um tipo de defesa diante da vulnerabilidade – é a defesa instintiva, decorrente do instinto da sobrevivência (HOSSNE, 2009a, p. 47). A diferença fundamental é a plena consciência que o ser humano tem de que é vulnerável e, portanto, ele sofre com a angústia decorrente desse fato. A vulnerabilidade como um dos referenciais da Bioética pode ser um estado ou condição possível, ou estado ou condição provável. Em 2005, a Declaração Universal de Bioética e Direitos do Homem reconheceu a vulnerabilidade como um princípio ético, reconhece que ela pode advir de enfermidades, incapacidades ou outros condicionantes individuais, sociais e ambientais. PORTO e GARRAFA (2005) asseguram que a vulnerabilidade social interfere nas relações ambientais e nas inter-relações humanas, sendo que, nas sociedades contemporâneas, a economia de mercado aprofunda as desigualdades entre os indivíduos, grupos, segmentos e populações. Há a necessidade de compreender como a iniquidade se imprime na vida social, para que se possa intervir individual e coletivamente, com o objetivo de minimizar a vulnerabilidade dos que têm menor possibilidade de se defender e superar a iniquidade. Parece lícito pensar a Ouvidoria como uma experiência dialógica emancipadora capaz de propor a aproximação necessária entre o cidadão e as organizações para a construção de um diálogo que legitime a autonomia de ambos e diminua a vulnerabilidade, prevenindo a imposição de “poderes” e direcionando de maneira objetiva a aplicação de direitos e deveres. O Ouvidor atua com o princípio de representatividade mediante a escuta, acolhendo as demandas do cidadão como “sujeito vulnerável” da relação de consumo, claramente observada na escassez de comunicação e informações. O sujeito vulnerável é aquele que não encontra “eco” dentro das instituições, que solicita respostas e não as recebe, ou as que recebe são insuficientes e incertas. Por consequência, desiste, desacredita e se enfraquece diante do desinteresse das empresas. Nesse cenário, a Ouvidoria identifica onde estão os pontos de fragilidade e vulnerabilidade das pessoas que recorrem com reclamações, ou que buscam soluções milagrosas e imediatistas resultantes do “desgaste” e das tentativas frustradas de acolhimento. Nessa perspectiva, surgem oportunidades para as instituições ressignificarem suas práticas na perspectiva de que “os clientes e colaboradores têm seus valores auscultados pela empresa”. Os referenciais da Bioética contribuem de maneira significativa para as competências da Ouvidoria desde o acolhimento ao cidadão, identificando as condições de vulnerabilidade e promovendo condutas baseadas no referencial da prudência, sendo possível incrementar e formalizar alguns critérios de trabalho nos três eixos principais de atuação: escuta do cidadão, contribuição na gestão organizacional e enriquecimento das próprias competências técnico-profissionais.
- **Prudência:** como referencial da Bioética, a prudência abrange os sentidos de sensatez, moderação, comedimento, cautela, cuidado, precaução, além de previsão, temperança,

sabedoria prática, razoabilidade, englobando, ainda, experiência, modéstia e bom senso. Não se contrapõe apenas à imprudência (fazer o que não deveria ter sido feito, ao menos do modo como foi feito), mas também à negligência (deixar de fazer o que deveria ter sido feito). Agir com prudência norteia as medidas de mediação e gerenciamento de conflitos para a construção conjunta e consciente de soluções, e a compreensão clara das consequências. Com prudência, a Ouvidoria favorece a transparência e os conhecimentos necessários para o cumprimento dos direitos e deveres dos cidadãos.

- **Confidencialidade:** é a garantia do resguardo das informações dadas pessoalmente em confiança e a proteção contra a sua revelação não autorizada. Representa o dever de resguardar todas as informações que dizem respeito a uma pessoa, isto é, à sua privacidade.
- **Responsabilidade:** O filósofo alemão Hans JONAS (2006) apresenta uma ética fundamentada no princípio da responsabilidade para com o mais frágil e o mais ameaçado, ou, em outras palavras, uma ética heterônoma do futuro. Estabelece-se um novo imperativo categórico: “Age de tal maneira que os efeitos de suas ações sejam compatíveis com a permanência de uma vida humana autêntica sobre a Terra o mais tempo possível” (RAMIEX, 1996, p. 11-14). O referencial bioético da responsabilidade tem o sentido de uma missão, com equidade em prol do mais frágil e daquele mais ameaçado no futuro. É a responsabilidade sobre aquilo que se deve fazer em prol do mais frágil, como, por exemplo, as gerações futuras. Um compromisso responsável de cuidado levará à promoção das pessoas, respeitando e promovendo a expressão autonômica, a realização e potencialização das capacidades, a cidadania e a saúde para todos, em um nível compatível com a dignidade humana, sendo a responsabilidade vista como um componente da bioética clínica amplificada (POTTER, 1971).
- **Equidade:** pode ser considerada como um dos elementos integrantes da essência da Bioética, pois se define pela busca do que é justo. A equidade cuida da igualdade na medida em que trata como igual o que é igual, mas, quando necessário, trata de modo desigual o que é desigual, para, quando possível e indicado, atingir a igualdade. Nesse caso, há uma justiça distributiva, no sentido de que se procura dar a cada um segundo seu mérito. HOSSNE (2009b) procura tornar compatíveis os conceitos de equidade e justiça, acrescentando que a primeira busca “o que é justo”, embora não necessariamente o que é legalmente justo, e sim uma “correção da justiça legal”. Portanto, existe um esforço para corrigir as disposições legais: “correção equitativa”. Logo, julgar com equidade corresponde a julgar com igualdade proporcional, contemplando ao máximo as desigualdades entre os indivíduos e situações, de modo a aplicar uma justiça reparativa.
- **Alteridade:** Há um conhecido ditado popular que afirma: “Falar é fácil, ouvir é que é difícil”. De certa forma, a sabedoria popular admite que haja uma tendência do ser humano a promover o processo da comunicação em torno de si mesmo, num ato egoísta e individualista. Ao afirmar que “ouvir é difícil”, requer sair do egoísmo, voltar-se ao outro, é tarefa árdua para

quem tem em si mesmo o centro das ocupações e preocupações. A alteridade surge em nossa vida e nos humaniza por uma experiência fundadora: “o encontro com o olhar do outro”. Ludwig FUERBACH (1860) nos disse que “eu, enquanto homem, reconheço a existência de outro ser diferente e complementar a mim, que colabora para me determinar”. Apresenta-se a proposta de alteridade na reflexão ética como um princípio de bondade e presença sensível de outro. O humanismo está representado pelo “estar fora do outro”, e dessa forma a estrutura essencial e fundamental da subjetividade é responsabilidade. Na alteridade, a relação ética não é recíproca, não se trata, pois, de permuta, uma vez que a relação é essencialmente assimétrica: “sou responsável por ele independentemente de qualquer falta cometida para com ele”. (SEGRE; HOSSNE, 2011). Destaca-se nesta reflexão a importância da afetividade humana diante de controvérsias éticas e morais. Há quatro pré-requisitos fundamentais para o raciocínio ético: (1) a percepção do conflito moral; (2) a hierarquização dos valores envolvidos no conflito; (3) a coragem para assumir posição na análise do conflito; (4) a condição de perceber o outro de modo mais amplo. Logo, a alteridade, a partir dos estudos de SEGRE e HOSSNE (2011), é mais do que amizade; ultrapassa também o conceito de solidariedade e de sintonia; está mais próxima da empatia, isto é, da capacidade de “sentir junto” com o outro.

- **Acolhimento:** é o elemento que, de certa forma, conecta uma conversa à outra e interconecta os diferentes espaços de conversa. Em qualquer encontro do Ouvidor com o cidadão, não cessamos de “acolher” e prover o diálogo, um princípio importante nas competências de Ouvidoria. O acolhimento-diálogo é definido como uma dimensão pragmática do encontro, que busca compreender as necessidades da pessoa e os modos de satisfazê-las, o que revela a mais fina característica de todas as formas de conversa, individuais ou em grupo. São assimilados pelo Ouvidor os domínios de ação (emoções) e de significação (linguagem) da pessoa (usuária de um serviço) e de suas demandas (o que pode envolver, muitas vezes, um sofrimento importante). É justo estabelecer uma interface com a comunicação quando é preciso desenvolver formas de saber ouvir os cidadãos que reclamam seus direitos, respeitando o momento existencial de cada um. O bom acolhimento consiste em agir com postura e atitude humanizadas em todas as oportunidades de encontros e diálogos no âmbito organizacional e individual, pois é ela a razão de ser das Ouvidorias (BERTACHINI, 2010, p. 114). Para tanto, destaca-se em Ouvidoria: (a) utilizar uma escuta empática; (b) explicar os procedimentos e como deverá prosseguir o tratamento dos problemas apresentados, mesmo que seja necessário atendimento por outras instâncias da instituição, e/ou por outros serviços fora da unidade; (c) facultar ao cidadão condições para um vínculo de confiança pautado por parâmetros humanitários de solidariedade e, sobretudo, de cidadania; (d) apresentar com clareza as soluções possíveis, oferecendo segurança ao cidadão, com base na agilidade dos serviços e no uso racional dos recursos disponíveis; (e) proporcionar uma comunicação adequada, que vai além de simplesmente oferecer informações. Quando a Ouvidoria acolhe e escuta o indivíduo, permite que ele se sinta protegido por um espaço que é destinado ao exercício da proteção de seus direitos, valorizando suas contribuições para mudanças e transformações coletivas.

- **Autonomia:** na visão da Bioética, a autonomia ganhou abrangência, na medida em que se aplica no tratamento de muitas questões, incluindo o campo social com afinidade nos estudos da Ouvidoria. É um dos pilares dos direitos fundamentais do homem e, especificamente, dos seus direitos de personalidade, previstos no exercício da cidadania (CONSTITUIÇÃO FEDERAL BRASILEIRA, 1988). Envolve uma série de processos coletivos e dinâmicos na sociedade, que necessitam ser produzidos para a conquista da verdadeira inclusão e justiça social. A intervenção ética, nesse contexto, incorpora as dimensões social, física e psíquica, que se manifestam de maneira integrada, destacando o empoderamento das escolhas dos cidadãos em mundos desiguais. Se a desigualdade for suplantada, implica reconhecer uma relação inequívoca entre autonomia e responsabilidade. Nessa linha, MACINTYRE (1999) ressalta que a autonomia pode ser compreendida em três tipos: do pensamento, da vontade e da ação. A do pensamento inclui a capacidade de tomar decisões e fazer juízos críticos. A segunda é a possibilidade de deliberar a partir da liberdade que se tem para decidir; enquanto que a da ação resulta da junção da primeira e da segunda e sofre restrições, uma vez que vivemos em sociedade, onde pode ocorrer a possibilidade de haver impedimentos de ordem interna ou externa. As influências externas sempre existirão, mas as que danificam a autonomia são aquelas que incluem a coerção e a manipulação. Portanto, a autonomia significa a competência humana em “dar-se suas próprias leis”, conferindo-lhe a ideia de autogoverno, autodeterminação para tomar decisões que afetam a vida, saúde, integridade físico-psíquica e relações sociais.

4 A OUVIDORIA E A BIOÉTICA DA PROTEÇÃO: REFLEXÕES DAS CONVERGÊNCIAS

Na linha que estamos refletindo sobre a Bioética no campo da Ouvidoria, destacamos a importância das competências do Ouvidor em construir caminhos equânimes ante os conflitos, numa perspectiva de valorização e proteção do indivíduo vulnerável, mitigando implicações de desigualdades. Encontramos na Bioética da Proteção uma dimensão de análise de contribuição concreta para as Ouvidorias. SCHRAMM (1994) e KOTTOW (2003) consideram a Bioética da Proteção como o conjunto de conceitos, argumentos e normas que valorizam e legitimam fatos da realidade, sendo a ética prática que pretende dirimir os conflitos e dilemas, a partir de processos de crítica e intervenção, bem como prover uma tarefa protetora.

Com efeito, há forte aproximação com as práticas da Ouvidoria que são concebidas na defesa dos direitos e deveres do cidadão, com metodologias específicas de proteção em diferentes cenários institucionais. Assim, a Bioética da Proteção torna-se reflexão fundamental para dar amparo aos sujeitos e populações que não possuem “capacitação” para realizar seus projetos de vida razoáveis e justos, na chamada cultura dos direitos humanos. Faz-se necessário propor soluções, em bases racionais, para a construção de uma sociedade equânime, comprometida com a proteção dos direitos de cidadania.

Parece lícito abordar a Ouvidoria como agente de proteção, o que significa dizer que ela age

como instância favorecedora ao capacitar as pessoas na tomada de suas próprias decisões. Pode-se pensar em uma via de mão dupla: a Bioética da Proteção como ferramenta da Ouvidoria e vice-versa, ambas aplicando-se 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.

Nas considerações de SCHRAMM (2010;2011) e KOTTOW (2010), a utilização do “princípio de proteção” para abordar os problemas morais numa sociedade representa a ética da responsabilidade social em que deve se basear o Estado para assumir suas obrigações com as populações em seus contextos reais, que são, ao mesmo tempo, naturais, culturais e sociais.

Considerando a perspectiva de ações concretas, parece justo afirmar que as Ouvidorias exercem tarefas bioéticas no campo prático, na construção de convergências e na busca de soluções que promovam a proteção dos direitos do cidadão, com natural desdobramento na sua qualidade de vida. São tarefas complexas, comprometidas em dialogar sobre os valores fundamentais na vida em sociedade e na relação entre as macroestruturas organizacionais e a qualidade de vida das pessoas. São tarefas éticas que ampliam os caminhos de proteção dos direitos humanos e fortalecem a consciência sociopolítica e participativa do cidadão nos espaços de escuta ativa.

A Bioética supõe diálogo, e a Ouvidoria supõe um espaço privilegiado de escuta para que o diálogo se desenvolva. Nessa linha de cooperação, ambas as disciplinas se aproximam estabelecendo um diálogo interdisciplinar para a construção de conhecimentos formando um suporte reflexivo e concreto. A Ouvidoria interage com características concretas da sociedade, como a desinformação que leva em grande parte à vulnerabilidade e hipossuficiência do cidadão junto às organizações e ao poder público. Para garantir o êxito das iniciativas que lutam contra o agravamento da vulnerabilidade, faz-se de suma importância resgatar a “voz do cidadão”, em que as Ouvidorias atuam como “dispositivos sociais” de representatividade.

Nesta perspectiva, o encontro da Ouvidoria com a Bioética convida à reflexão não apenas de interrogações éticas, mas também da convergência para contribuições objetivas ao perceber pontos críticos da sociedade que mostram profundas assimetrias e iniquidades. Essas iniquidades se tornam ainda mais graves à medida que se somam a discriminações de classes sociais, éticas, de deficiências, orientação sexual, idade, entre outras.

O Ouvidor ao informar o cidadão recrudescer melhorias nas condições de vida e desenvolve de maneira indireta ações pedagógicas que o capacitam para tomadas de decisão. Nesta linha, a Ouvidoria pode ser vista pela Bioética como área de atividade prática que deflagra problemas éticos relevantes, e a Bioética torna-se conteúdo fundamental para o Ouvidor que propugna pela qualificação do seu trabalho como um profissional técnico e humanístico.

Aproximar os campos da Bioética às práticas da Ouvidoria não era, até então, tarefa previsível. O que se propõe é ampliar uma visão interdisciplinar, compartilhar conhecimentos, consolidar padrões éticos para a construção de novos referenciais nas competências de Ouvidoria. Entre os resultados do exame de aproximação da Bioética com a Ouvidoria, observou-se a possibilidade de apurar o olhar Bioético nos princípios da Ouvidoria e explicitar no exercício de sua função contribuições valiosas da Bioética. A Escuta é uma competência da Ouvidoria norteadada pela dimensão ética que realça o princípio do respeito pelo outro e relação de empatia. A implantação do instituto da Ou-

vidoria nas Organizações é uma resposta à necessidade de favorecer o diálogo para o tratamento especializado das demandas dos colaboradores e clientes – o cidadão.

No Brasil, as iniquidades sociais estimularam bioeticistas a formularem propostas que melhor atendessem aos dilemas que afligiam a comunidade, sugerindo novos rumos para a Bioética brasileira, mostrando problemas enfrentados pela área da Saúde, por exemplo, que não poderiam ser resolvidos apenas na clínica, uma vez que tinham origem na pobreza e na desigualdade social, na qual vivia a imensa maioria dos brasileiros. Nessa linha, PORTO e GARRAFA (2005) destacam algumas escolas do pensamento bioético brasileiro, como: a Bioética de Reflexão Autônoma; Bioética da Proteção; Bioética de Intervenção; Bioética de Teologia da Libertação; Bioética de Proteção Ambiental. Sendo a Bioética da Proteção um subconjunto da Bioética constituída por ferramentas teóricas e práticas que visam a entender, descrever e resolver conflitos de interesses entre quem tem os meios que o capacitam para realizar sua vida e quem não os tem, destacam-se o conceito de “bioética” com o significado genérico de “ética da vida”, e “proteção”, que indica uma prática consistente em dar amparo a quem necessita e que se refere à função principal do *ethos*, que é, justamente, a de proteger os vulnerados (e não genericamente “vulneráveis”).

Pela lógica então desenvolvida, a Bioética da Proteção é, simultaneamente, defensiva e proativa, com a finalidade de proteger o vulnerado contra as situações que promovem o “adoecimento da autonomia”. Nesse sentido, pode-se dizer que a Ouvidoria presta um serviço de proteção à autonomia dos cidadãos para reivindicarem seus direitos. Indiretamente, esse serviço reverte em contribuição à formação da consciência crítica dos cidadãos.

Reitera-se que a Bioética da Proteção, como instrumento fundamental de suporte reflexivo às Ouvidorias, provê um mecanismo facilitador do diálogo na tentativa de minimizar assimetrias de poder e vulnerabilidade, lembrando que o instituto da Ouvidoria se insere no esforço de fortalecer a cidadania, ao incentivar o cidadão a se manifestar por meio dos canais apropriados. A Ouvidoria, quando acionada, solicita respostas do poder público e privado para que auxiliem utilizando sua capilaridade e penetração nas camadas mais populares de público.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Representar o cidadão é um papel social implícito na defesa da cidadania, que muitas vezes encontra resistências no campo sociopolítico ou na cultura institucional ao resgatar medidas de proteção dos direitos individuais e coletivos. Nesse contexto, a Ouvidoria representa a voz do cidadão ouvindo suas demandas e provendo instrumentos para a prática da autonomia e independência. As Ouvidorias têm deflagrado questões éticas que precisam ser estudadas na mediação de conflitos, estimulando as pessoas a exercerem com propriedade seus questionamentos e suas decisões, mitigando o litígio e a vulnerabilidade.

As bases da Bioética e da Ouvidoria confluem à medida que nutrem as boas práticas, que afetam a qualidade de vida das pessoas. A Ouvidoria se insere encontrando na Bioética um valioso suporte reflexivo no sentido de aprimorar-se como um “dispositivo social” facilitador, e a passos largos o Ouvidor busca aprofundar competências teóricas e práticas, sobretudo suas proposições

éticas. Para tanto, os fundamentos da Bioética contribuem nas práticas da Ouvidoria pelo tratamento ético das questões individuais e coletivas, em especial na formação da consciência política de uma sociedade.

Conclui-se que o estudo da Bioética oferece ao Ouvidor novos aprendizados ao ampliar sua visão de contribuições, e é possível apresentar o complexo conteúdo acessível da Bioética a um público que nem sempre domina esse assunto, assim como tornar conhecimento de que a Ouvidoria é acessível ao público das áreas das humanidades.

REFERÊNCIAS

ANJOS, Márcio Fabri dos. A vulnerabilidade como parceira da autonomia. *Revista Brasileira de Bioética*, Brasília, v. 2, n. 2, p. 173-186, 2006.

ANJOS, Márcio Fabri dos; SIQUEIRA, José Eduardo de (Org.). *Bioética no Brasil: tendências e perspectivas*. São Paulo: Ideias e Letras; Sociedade Brasileira de Bioética, 2007.

BEAUCHAMP, Tom L.; CHILDRESS, James F. *Principles of Biomedical Ethics*. Oxford: Oxford University Press, 1979.

BERTACHINI, Luciana. Implantar Ouvidorias faz a diferença? *Revista São Camilo*, São Paulo, v. 4, n. 16, p. 14, jul. 2013.

_____. A Comunicação Terapêutica como fator de Humanização da Atenção Primária. *O Mundo da Saúde*, v. 36, n. 3, p. 507-520, 2012b.

_____. Comunicação de más notícias no processo terapêutico: o desafio de dialogar com sensibilidade a verdade dos fatos. In: BERTACHINI, Luciana; PESSINI, Leo (Org.). *Encanto e Responsabilidade no Cuidado da Vida: lidando com desafios éticos em situações críticas e de final de vida*. São Paulo: Paulinas; Centro Universitário São Camilo, 2011b. p. 103-26.

_____. Congresso da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. *Jornal São Camilo Educação*, n. 37, p. 6, mar. 2010.

BOIS, Danis. *O Eu Renovado: introdução à somato-psicopedagogia*. São Paulo: Ideias e Letras, 2008.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. São Paulo: Saraiva, 1988.

FEUERBACH, Ludwig. Contribution à la Critique de la Philosophie de Hegel (1839) In: *Manifestes philosophiques: textes choisis (1839-1845)*. Paris: Presses Universitaires de France, 1960.

FORNAZARO, M. I. Direitos Humanos e Cidadania: impacto e efetividade das Ouvidorias no Brasil. In: 8th CONGRESS OF INTERNATIONAL OMBUDSMAN ASSOCIATION, abr. 2013, Miami. Palestra. São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores, 2013.

GRACIA, D. *Fundamentos da Bioética*. Madri: Editorial Triacastela, 2008.

_____. *Pensar a Bioética: mente e desafios*. São Paulo: Centro Universitário São Camilo; Loyola, 2010. 568 p.

HOSSNE, William Saad. Dos referenciais da Bioética – a Equidade. *Revista Bioethikos*, v. 3, n. 2, p. 211-216, 2009b.

_____. Bioética: princípios ou referenciais. *O Mundo da Saúde*, v. 30, n. 4, p. 673-676, 2006.

IASBECK, Luiz Carlos. Ouvidoria é comunicação. *Organicom – Revista Brasileira de Comunicação e Relações Públicas*, São Paulo, ano 7, n. 12, jun. 2010.

JENNINGS, Marie. *The Guide to Good Corporate Citizenship*. Cambridge: Director Books, 1990.

JONAS, Hans. *O Princípio Responsabilidade: Ensaio de uma Ética para a civilização tecnológica*. Rio de Janeiro, RJ: Contraponto / PUC-RIO, 2006.

KOTTOW, Miguel H. Comentários sobre bioética, vulnerabilidade e proteção. In: KOTTOW, Miguel H. *Bioética: poder e injustiça*. São Paulo: Ed. Loyola, 2003.

LEOPOLD, Aldo. The Land Ethic. In: *A Sand County Almanac*. Nova York: Oxford University Press, 1949.

LEPARGNEUR, H. Força e Fraqueza dos Princípios da Bioética. *Revista Bioética*, v. 4, n. 2, 1996.

MACINTYRE, A. *Dependent rational animals*. Londres: Duckworth, 1999.

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

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

PORTO, Dora; GARRAFA, Volnei. Bioética de intervenção: considerações sobre a economia de mercado. *Revista Bioética*, v. 13, n. 1, p. 111-123, 2005.

POTTER, Van Rensselaer. *Bioethics: bridge to the future*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1971.

POTTER, Van Rensselaer; POTTER, Lisa. Bioética global: convertendo desenvolvimento sustentável em sobrevivência global, cap.10. In POTTER, Van Rensselaer. *Um bioeticista original*. São Paulo: Edições Loyola, 2018.

RAMIEX, Suzanne. *Les fondaments philosophiques de l'éthique médicale*. Paris: Éditions Ellipses, 1996.

SCHRAMM, Fermin Roland. A bioética como forma de resistência à biopolítica e ao biopoder. *Revista Bioética*, 18(3):519-35, 2010.

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

_____. Toda ética é, antes, uma bioética. *Humanidades*, v. 9, n. 4, p. 324-331, 1994.

SEGRE, M. Autonomia Individual. In: TEALDI, Juan Carlos (Dir.). *Diccionario latinoamericano de bioética*. Bogotá: Unesco; Red Latinoamericana y del Caribe de Bioética; Universidad Nacional de Colombia, 2008.

UNESCO. The Universal Declaration of Bioethics and Human Rights. 5 out. 2005. Disponível em: www.unesco.org. Acesso em: 04 nov. 2018.

VERSPIEREN, Patrick. Peut-on refuser simultanément l'acharnement thérapeutique et l'euthanasie? *Ethique, La vie en question*, n. 6/7, p. 25-300, 1992/1993.

VISMONA, Edson Luiz. Dez anos da ABO e a construção da Ouvidoria brasileira. In: VISMONA, Edson Luiz (Org.). *A Ouvidoria Brasileira. Dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo; Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, 2005.

YAZBEK, Maria Carmelita. Serviço Social e pobreza. *Revista Katálysis*, Florianópolis, v. 13, n. 2, p. 153-154, dez. 2010.