



**RATIO – FACULDADE TEOLÓGICA E FILOSÓFICA
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

IRANEIDE LUCIO DO NASCIMENTO FERREIRA

**O SIGILO PROFISSIONAL NA PRÁTICA DO ASSISTENTE SOCIAL NA
OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO - HUWC**

FORTALEZA - CE

2018

IRANEIDE LUCIO DO NASCIMENTO FERREIRA

O SIGILO PROFISSIONAL NA PRÁTICA DO ASSISTENTE SOCIAL NA
OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO – HUWC

Monografia submetida à aprovação do
Curso de Bacharelado em Serviço Social
pela Faculdade Teológica Ratio, como
requisito parcial para obtenção de título
de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof^a. Ms. Maria do Socorro
Lima Martins Matos.

FORTALEZA- CE

2018

IRANEIDE LUCIO DO NASCIMENTO FERREIRA

O SIGILO PROFISSIONAL NA PRÁTICA DO ASSISTENTE SOCIAL NA
OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO - HUWC

Monografia apresentada como pré-requisito para obtenção do título de Bacharelada em Serviço Social pela RATIO - Faculdade Teológica e Filosófica, tendo sido aprovada pela banca examinadora composta pelos professores.

Data de aprovação: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Ms. Maria do Socorro Lima Martins Matos.
(Orientadora)

Prof^a Ms. Aline de Araújo Martins

Prof^a Esp. Francisca Emmanuella Saraiva Martins

Dedico este trabalho à minha família e, em especial, ao meu pai Cícero (*in memoriam*) que, mesmo passando por momentos de dor, nunca permitiu que eu me sentisse triste. Te amarei para sempre, pai!

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me proporcionar esse momento de muita alegria e a realização de um sonho.

A todos os meus familiares, mãe, irmãos, meu esposo, Francisco Carlos, que de uma forma especial e carinhosa transmitiram a mim força e coragem, sempre me apoiando nos momentos de dificuldades e não medindo esforços para me ajudar.

Aos meus amigos que me acompanharam nessa caminhada e aos que conheci pelo caminho.

À professora Rosa Ângela, pelo carinho, paciência, confiança e incentivo, tanto no TCC como no estágio supervisionado.

Agradeço também a todos os professores da instituição, à professora Esp. Francisca Emmanuella Saraiva Martins e à prof^a. Ms. Aline de Araújo Martins que, com todo o carinho, aceitaram fazer parte desse momento muito especial em minha vida pessoal e acadêmica.

Em especial e com todo carinho, à professora Socorro Martins, que me orientou de forma simples e compreensiva, ajudando na minha formação profissional com conhecimento, apoio e carinho.

“O que vale na vida não é o ponto de partida e sim a caminhada. Caminhando e semeando, no fim terás o que colher”.

(Cora Coralina)

RESUMO

No fazer profissional de um Assistente Social, o diálogo com o usuário se faz presente, além de ser indispensável uma aproximação com características de confiança entre usuário e profissional, confiança essa na qual informações confidenciais serão compartilhadas entre ambos. Nesse momento, o sigilo profissional protege o usuário e o profissional no que diz respeito às informações fornecidas. O presente trabalho de conclusão de curso versa sobre o sigilo profissional na prática do assistente social, na ouvidoria do Hospital Universitário Walter Cantídio. Com o objetivo de compreender a prática cotidiana, a dimensão ética e política do sigilo profissional para os assistentes sociais inseridos naquela unidade, foi abordada e apresentada uma proposta pautada nos princípios profissionais e na prática do fazer de um assistente social e de sua equipe profissional. Foi também importante identificar as condições de trabalho dos profissionais assistentes sociais que exercem função na ouvidoria da rede, destacando as condições de trabalho como infraestrutura das salas, arquivo, documentação, entre outros instrumentos para a prática profissional no referido setor. Conhecer o Código de Ética e lei que regulamenta a profissão do profissional Assistente Social e a sua utilização no dia a dia de trabalho com o usuário também é um objetivo desta pesquisa. Esta é de cunho qualitativo, bibliográfica e de observação, tendo como base o código de ética e artigos voltados para a importância do sigilo profissional, embasando-se também na vivência dos atendimentos observados na ouvidoria do HUWC. Registrou-se ainda um diário de campo e realizou-se coleta de dados, seguida de posterior análise do que se foi observado e do que dizem o código de ética e as demais leituras, sempre respeitando os critérios éticos e o sigilo profissional.

Palavras-Chave: Sigilo Profissional. Assistentes Sociais. Ouvidoria.

ABSTRACT

In the professional doing of a Social Worker, the dialogue with the user is present, besides being indispensable an approach with characteristics of trust between user and professional, confidence in which confidential information will be shared between both. At this time, professional secrecy protects the user and the professional with respect to the information provided. The present work of conclusion of course is about the professional secrecy in the practice of the social worker, in the ombudsman's office of the University Hospital Walter Cantídio. In order to understand the daily practice, the ethical and political dimension of professional secrecy for the social workers included in that unit, a proposal based on the professional principles and the practice of doing a social worker and his professional team was approached and presented. It was also important to identify the working conditions of the social workers who work in the ombudsman's office, highlighting working conditions such as room infrastructure, archiving, documentation, among other tools for professional practice in this sector. Knowing the Code of Ethics and law that regulates the profession of the professional Social Worker and its use in day to day work with the user is also an objective of this research. This is qualitative, bibliographic and observation, based on the code of ethics and articles focused on the importance of professional secrecy, also based on the experience of the services observed at the HUWC ombudsman. A field diary was also recorded and data was collected, followed by a subsequent analysis of what was observed and what the code of ethics and other readings say, always respecting ethical criteria and professional secrecy.

Keywords: Professional secrecy. Social Assistant. Ombudsman.

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1 INTRODUÇÃO | 09 |
| 2 PERCUSO METODOLÓGICO | 12 |
| 2.1 Aproximação com o objeto | 12 |
| 2.2 Caminho metodológico | 13 |
| 3 O SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL: UM BREVE HISTÓRICO | 17 |
| 3.1 O sigilo profissional e sua relevância para a atuação do Assistente Social | 27 |
| 4 A OUVIDORIA ATUANDO COMO UM ELO ENTRE PACIENTES USUÁRIOS DOS SERVIÇOS E A GESTÃO ADMINISTRATIVA | 32 |
| 4.1 O Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC) | 34 |
| 4.2 A Ouvidoria no Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC) | 37 |
| 4.3 Serviço Social no Hospital Universitário Walter Cantídio e seu trabalho na ouvidoria | 42 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 52 |
| REFERÊNCIAS | 55 |
| APÊNDICE | 56 |

1 INTRODUÇÃO

Na conjuntura dos dias atuais, não se tratando apenas de um simples segredo, o sigilo profissional é de suma importância para um trabalho íntegro. Pautado no código de ética da profissão do Assistente Social, faz-se uma análise da sua utilização na prática do Assistente Social na ouvidoria do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC).

Com a escolha desse tema, tem-se o propósito de focar na importância do sigilo profissional, tanto para os usuários quanto para os profissionais que atuam na área. Ao buscar informação, apoio, acolhimento ou ajuda, o usuário encontrará uma saída, uma resolução de seus problemas, confiando suas dificuldades a um profissional.

Com base na vivência adquirida durante o estágio supervisionado I e II na ouvidoria do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC), pode-se perceber a importância da utilização do sigilo profissional em cada atendimento prestado.

Sabendo o profissional lidar com cada situação e suas especificidades, o mesmo passa a interagir como o usuário, garantindo que o sigilo profissional que lhe foi confiado se faça acontecer em uma relação mútua entre usuário e profissional, fazendo com que o paciente se sinta seguro para voltar a relacionar-se com sua família ou grupo social no qual esteja inserido.

A pesquisa foi realizada na cidade de Fortaleza - CE, focando o trabalho de pesquisa na Ouvidoria do Hospital Universitário Walter Cantídio – HUWC, que trabalha com uma equipe formada por três pessoas, sendo uma auxiliar de ouvidora (Assistente Social), uma assistente administrativa funcionária da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), empresa essa que administra o hospital, e uma ouvidora formada em Serviço Social e Direito.

Atualmente, o hospital é vinculado ao Sistema Único de Saúde. Foi inaugurado em 1959, por Juscelino Kubitschek, Presidente da República. O trabalho exercido na ouvidoria tem base a luta em favor da garantia e esclarecimento dos direitos, realizando também um norteamto em relação às dúvidas existentes por parte das famílias usuárias dos serviços ofertados pelo referido hospital.

O presente estudo apresenta características de uma pesquisa de cunho qualitativo, bibliográfica e de observação, fundamentado na análise documental dos

arquivos e informações do acervo da ouvidoria do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC).

Tem por base o código de ética e artigos voltados para a importância do sigilo profissional, com base também na vivência dos atendimentos observados na ouvidoria do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC), onde foram realizadas observações de campo e coleta de dados. Posteriormente, foi realizada uma análise do que se foi observado e do que nos dizem o código de ética e as demais leituras, sempre respeitando os critérios éticos e o sigilo profissional da categoria mencionada.

A classificação desta pesquisa teve por base a concepção de alguns autores que discorrem sobre os tipos de pesquisas, apresentadas por Minayo (2009), que relata e defende o tipo de pesquisa qualitativo. E para Minayo (2009, p. 40), na pesquisa qualitativa, a observação é considerada parte essencial do trabalho de campo e seu principal instrumento de trabalho é o diário de campo, onde o pesquisador anota todas as informações que não fazem parte do material formal das observações.

A pesquisa qualitativa pretende investigar – em profundidade – o universo das significações, dos motivos, das aspirações, das atitudes e dos valores, importantes para a descrição e compreensão de fenômenos que caracterizam uma situação (MINAYO, 1993).

A pesquisa para a colheita de dados foi realizada através de observações da realidade estudada, para colher explicações e interpretações do que acontece para aprofundamento dessa realidade. Para Lakatos e Marconi:

Pesquisa de campo é aquela utilizada como objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese que se queira comprovar ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles (LAKATOS; MARCONI, 2008, p. 69).

O Sigilo profissional acompanha a profissão desde seus primórdios. O mesmo trata-se da obtenção de um segredo, uma informação que foi confiada ou teve acesso restrito. Daí a importância de se trabalhar um código de ética comprometido com o bem comum entre o usuário, profissional e a equipe que o cerca.

Discute-se, assim, o sigilo profissional, sua importância e utilização, ressaltando até que ponto assegurado pelo código de ética e pela lei que

regulamenta a profissão o sigilo pode ser compartilhado, e a quem se faz necessário, sem prejuízos ao usuário.

Pautado no código de ética de 1993, iremos responder esse questionamento e explanar a importância do sigilo profissional e sua utilização no ambiente de trabalho do profissional da área.

Vale ressaltar que, para a não violação da privacidade dos usuários, encontra-se garantido, no capítulo V, art. 15, 16 e 17 do Código de Ética do Assistente Social, que o sigilo não pode ser revelado, quando compartilhado entre usuário e profissional, assim protegendo o usuário de qualquer violação quanto à informação.

O trabalho divide-se em quatro capítulos: primeiro traz uma aproximação com o objeto, apresentando o caminho metodológico. O segundo vem destacando o papel do assistente social embasado por meio de observação, trazendo em seguida uma rápida recuperação do processo histórico e seu surgimento no Brasil.

Apresenta também o sigilo profissional como foco do trabalho, fazendo uma breve análise de todos os códigos de ética, em relação ao sigilo profissional e sua utilização no fazer profissional, trazendo da teoria para a prática um serviço e profissional com caráter confiável. Ressalta-se sua importância e utilização, discutindo até que ponto é assegurado pelo código de ética e pela lei que regulamenta a profissão o sigilo, que pode ser compartilhado entre a equipe a qual faz parte da unidade.

O terceiro capítulo deste estudo vem trazendo a ouvidoria como um elo entre usuários e gestão, apresentando o surgimento das ouvidorias, seu papel para com a sociedade usuária dos serviços, sua história (avanços processos, conquista), destacando as primeiras iniciativas no Brasil. Abrange também o surgimento do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC) em Fortaleza e suas conquistas em relação à estrutura, ensino e pesquisa até os dias atuais. E, por último, faz-se uma análise quanto à atuação e contribuição em relação ao trabalho ofertado do Assistente Social junto a ouvidorias do referido Hospital Universitário.

2 PERCUSO METODOLÓGICO

2.1 Aproximação com o objeto

Por que o tema “o sigilo profissional na prática do assistente social na ouvidoria do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC)”? Bem, tudo começou com a inquietação quanto à importância do sigilo profissional e a sua utilização no ambiente de trabalho, seja qual for o mais específico campo de atuação.

Levaram-se em consideração posturas de alguns profissionais, que realizam um trabalho multidisciplinar em determinadas instituições e passam a se comunicar entre si, em ambientes que não são propícios a tais assuntos, como, por exemplo, os carros utilizados para traslado da equipe. Essas comunicações em certos pontos atrapalham o desenvolvimento do trabalho de uma equipe que busca um fazer profissional dentro dos princípios éticos estabelecidos. Esse foi um ponto importante que merece destaque para a escolha desse tema.

O interesse para com o tema sempre existia, porém, a aproximação com o campo veio por meio do estágio supervisionado I e II, realizado na ouvidoria do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC). Estágio esse disponibilizado pela Faculdade Ratio, por meio de um projeto chamado Projeto Integrar, no qual a Faculdade entra em parceria com as instituições que analisam o projeto e posteriormente disponibilizam um campo de estágio para os estudantes do curso de Serviço Social, tanto para o estágio supervisionado I como para o estágio supervisionado II.

O campo era diferente, pois minhas observações em um primeiro momento estavam voltadas para os Centros de Referências Especializadas de Assistência Social (CREAS) e o Serviço Social dos hospitais e toda a sua equipe, pois as diferentes profissões possuem seus princípios éticos e sigilosos.

A ouvidoria recebe diariamente diferentes casos pertinentes à unidade e, com isso, observei algumas situações específicas que poderiam me oferecer subsídios para elaboração de minha monografia.

Sou de cidade pequena do interior, sempre estudei em escola pública e sempre gostei de observar as manifestações que ocorriam ao meu redor; analisava e analiso cada uma delas. Com o Serviço Social, veio o conhecimento sobre o Código de Ética da Profissão e, desde o meu primeiro projeto de intervenção, tive

curiosidade e anseio de falar do dever, enquanto profissional, da utilização do mesmo no seu fazer profissional, de sua importância, de seus benefícios para com os usuários e para os demais profissionais, destacando também os prejuízos e penalidades caso o mesmo não seja utilizado de maneira íntegra e correta.

Desde as primeiras disciplinas, o Código de Ética está presente na minha vida acadêmica e com ele a palavra sigilo. Leituras e mais leituras foram realizadas, citações importantes de autores renomados do serviço social fizeram enriquecer ainda mais meus conhecimentos quanto ao objeto em questão.

Como falado anteriormente, gosto de observar as situações e me questionava se realmente era utilizado o sigilo no ambiente de trabalho, e também fora desse ambiente. Se as unidades realmente disponibilizavam subsídios para uma atuação respaldada nos princípios éticos quanto à estrutura, ambientes para arquivo de documentos sigilosos, adquiridos por meio de trabalho desenvolvido com os usuários.

Ao primeiro contato, o susto foi imediato, pois me questionava onde e como o serviço social poderia desenvolver seu trabalho na ouvidoria. Até que ponto o profissional pode atuar sem que prejudique ou se envolva no fazer profissional do próprio serviço social, que também é presente e atuante na instituição do hospital?

Esses questionamentos eram intensos no dia a dia de estágio, porém com observação que se faz necessário em relação à demanda e aos serviços prestados por parte dos profissionais, para poder perceber a importância de se ter um assistente social ouvidor.

2.2 Caminho metodológico

Com o objetivo de compreender a prática cotidiana, a dimensão ética e política do sigilo profissional para os assistentes sociais inseridos na unidade do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC), foram identificadas as diferentes formas de atuação do assistente social em relação ao sigilo profissional aplicado na ouvidoria do HUWC, e analisado se essas condizem como que está previsto no código de ética e na lei que regulamenta a profissão.

Foi abordada e apresentado uma proposta pautada nos princípios profissionais e na prática do fazer de um assistente social e sua equipe profissional. Identificaram-se as condições de trabalho dos profissionais Assistentes Sociais

(ouvidor) da rede, destacando as condições de trabalho como salas (estrutura), arquivos e etc. Conheceram-se o Código de Ética e a lei que regulamentam a profissão do profissional Assistente Social e a sua utilização no dia a dia de trabalho com o usuário.

No primeiro momento, foi realizada uma visita de campo para conhecer a instituição e, pouco a pouco, foi-me apresentado o papel do Ouvidor/Assistente Social e suas competências dentro da instituição, quem eram as pessoas que realizavam os atendimentos dentro da ouvidoria, dentre outros.

Enquanto observava, fazia uma ligação entre as competências do assistente social e as de um ouvidor e notei que elas estavam interligadas e que algo em comum era o seu objeto de trabalho: o sujeito.

Foi iniciada uma exploração quanto ao campo, a fim de obter subsídios ofertados pelo mesmo, realizando uma observação direta e tendo um acompanhamento presencial conhecendo a realidade, identificando comportamentos e atividades. Segundo Lakatos e Marconi (1992, p. 18) “A observação direta intensiva é um tipo de atividade que utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar”.

O levantamento das informações foi feito através das técnicas de observação que serão semiestruturadas e por meio de análise documental, com entrevista, para tirar as possíveis dúvidas que possam surgir quanto ao papel da ouvidora da instituição. Creswell (2007) destaca as vantagens das observações.

Com relação às observações, traz como vantagens: o pesquisador tem uma experiência em primeira mão com os participantes; pode registrar informações à medida que elas são reveladas; aspectos não usuais podem ser notados durante a observação; útil para explorar tópicos que podem ser desconfortáveis para os participantes discutirem.

De acordo com situações vivenciadas e informações colhidas mediante sistemas e observações na ouvidoria e leituras realizadas nesse período, foi possível um aprimoramento e acréscimo quanto a meu referencial teórico e a efetivação e conclusão de ideias, pensamentos e opiniões construídas no decorrer desse processo.

Para complementar os dados colhidos durante as observações, foi realizada análise de documentos, tais como proposta pedagógica, para a implantação de

projetos na escola, planos de aula, portfólios, cadernos de registros, dentre outros. As estratégias de análise de dados serão detalhadas neste estudo como garantia de um quadro claro dos métodos utilizados. As respostas que serão obtidas serão categorizadas em palavras-chave e analisadas a partir do método de análise de conteúdo proposto por Bardin (2009), tendo como técnica a análise temática.

A análise de conteúdo é uma técnica de investigação que tem por finalidade descrever objetiva e sistematicamente o conteúdo. A análise de conteúdo aparece como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens (BARDIN, 2009, p. 33).

Passei a ler artigos em relação ao sigilo profissional, sua utilização no ambiente de trabalho e dediquei-me a observar os casos com mais cautela. Comecei a realizar registro por meio de diário de campo, registros esses que foram realizados no período de maio a outubro de 2017, enquanto realizava o estágio supervisionado. Indaguei ainda mais sobre os documentos (dados/registros) fornecidos pela instituição, a fim de enriquecer ainda mais a pesquisa documental que, segundo Gil (2008) diz o seguinte:

Pesquisa Documental: É muito parecida com a bibliográfica. A diferença está na natureza das fontes, pois esta forma vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa. Além de analisar os documentos de “primeira mão” (documentos de arquivos, igrejas, sindicatos, instituições etc.), existem também aqueles que já foram processados, mas podem receber outras interpretações, como relatórios de empresas, tabelas etc.

Na ouvidoria, passei a observar e analisar casos complexos como, por exemplo, o registro atendimentos de pessoas com HIV, que são pacientes portadores da imunodeficiência adquirida (AIDS) e que, mesmo com o avanço da medicina, ainda não se desenvolveu a cura do mesmo, o que nos dias atuais ainda causa muito preconceito para com os portadores desse vírus.

Outro caso mais simples, porém, igualmente importante, é o registro de denúncias nas quais o usuário prefere deixar sua identidade em sigilo. Daí surgiu o embrião de um tema para uma monografia.

Houve diálogos com a equipe da ouvidoria, com foco na minha supervisora de campo, questionando o porquê de cada situação e qual o posicionamento da

ouvidoria em cada caso. A análise dos direitos garantidos por lei passou a ser foco dos meus estudos, com o intuito de repassar aos usuários uma informação com bases concretas e assertivas, sempre com a orientação da supervisora de campo.

Na ouvidoria, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, utilizando fontes como publicações impressas e on-line; livros; documental através de relatórios, projetos, leis e decretos; artigos relacionados e outros documentos disponibilizados pela ouvidoria.

Em uma pesquisa de satisfação realizada na instituição no período de meu estágio, foi possível ter um contato direto com os usuários, coletando dados de satisfação em relação à estrutura e processos ofertados pela unidade. Esse tipo de ação é considerado pesquisa-ação, a saber:

Pesquisa-Ação: um tipo de pesquisa com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo (THIOLLENT, 1986, p. 14).

No serviço social, o profissional trabalha na garantia dos direitos, resoluções de conflitos, dentre outros assuntos pertinentes à vida de usuários de equipamentos públicos, o que não se diferencia do ouvidor, que realiza registros de demandas que aguardam retorno por parte da ouvidoria. Pode-se dizer que a ouvidoria e o serviço social trabalham sim na garantia de direitos. Em ambos os setores, serviço social e ouvidoria, faz-se necessária a utilização do sigilo profissional, o que me fez insistir ainda mais no tema que vos apresento.

O assistente social/ouvidor recebe informações sigilosas que, em hipótese alguma, podem ser vinculadas em ambientes que não são propícios para serem discutidas, a fim de não prejudicar os usuários. O profissional assume uma postura comprometida a ofertar um serviço conforme os parâmetros exigidos pela categoria.

Assim, formulei o meu percurso metodológico e minha aproximação com o campo, cujo objeto de pesquisa apresento a seguir, começando pelo papel da Assistente Social, fazendo um breve histórico de suas conquistas e avanços para a categoria.

3 O SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL: UM BREVE HISTÓRICO

Em meados da década de 1930, o Brasil passava por várias mudanças no seu contexto social, com a industrialização nas capitais se tornando cada vez mais presente, ocupando um espaço significativo para a população em diferentes classes sociais.

Como consequência desse significativo avanço nas indústrias, que a cada dia cresciam mais e mais, houve uma urbanização nos grandes centros, urbanização essa que naquele momento estava sendo entendida como um declínio no desenvolvimento do capital, pois, como resultado dessa migração, deu-se início também ao surgimento das favelas, que serviam de refúgio para os menos favorecidos que ficaram às margens da burguesia, gerando assim no país um forte êxodo rural e superlotando as capitais e, com isso, gerando fome e miséria nos grandes centros, onde o foco era a evolução capitalista e não o seu declínio na sua gênese.

A burguesia necessitava de mão de obra, porém as condições eram precárias para atender os operários que estavam insatisfeitos com o que lhes era oferecido como, por exemplo, salários indignos e condições de vida precárias.

O resultado dessa insatisfação foi uma classe de operários revoltada e com várias reivindicações. Com isso, o governo sofreu a pressão da classe trabalhadora, o que, para a classe dominante, não era interessante e somente a ele e a Igreja católica cabia, enquanto detentores do poder público, a responsabilidade de promover e regular uma vida digna à população que estava nas periferias dos grandes centros.

Com a missão de adequar a população às novas regras que iam surgindo com o capitalismo, surgiram também as damas de caridade ou damas da sociedade, como eram chamadas suas raízes cristãs e assistencialistas, orientadas pela igreja católica a harmonizar a situação e atender as demandas apresentadas pelos trabalhadores. Nessa época, as damas de caridade acreditavam que a atual situação na qual os pobres estavam inseridos era oriunda deles mesmos, e que apenas uma conversa e conselhos seriam o suficiente para uma mudança de vida.

Como a Igreja Católica era detentora de boa parte dos poderes na época, atuava no processo de ajudar ao próximo, beneficiando os menos favorecidos como

uma forma de caridade. Aquele momento ainda não era o verdadeiro papel do assistente social e de suas competências para com o usuário.

No entanto, os serviços ofertados ainda estavam longe de ser o da assistência. Continuavam como caridade e, somente em meados do século XIX que foram surgindo os primeiros passos para o um trabalho técnico e qualificado, começando primeiro pelas paróquias, que passaram a desenvolver um trabalho nos bairros, para assim alcançar o maior número de participantes possíveis. Assim, as damas de caridade vivenciaram ausências de mínimas condições dignas de vida.

Resumindo, o Serviço Social, nascido por influência direta da Igreja Católica, em âmbito de formação, prática e discurso de seus agentes, tinha como suporte filosófico o neotomismo. Em sua primeira fase, intervém no aparecimento da Questão Social, produzida pela relação de trabalho em moldes capitalistas, com o surgimento do trabalho livre profundamente marcado pela escravidão, seu passado recente. Momento em que “a força do trabalho é tornada mercadoria”, e o proprietário do capital não mais é um senhor em particular, mas há uma “classe de capitalistas” que capitalizam em torno da mais valia do trabalho operário, que o troca pelo salário para sustento de si e de sua família. A exploração a que é submetido o operariado aparece para o restante da sociedade burguesa como uma ameaça a seus mais sagrados valores [...]. Impõe a partir daí, a necessidade de controle social da exploração da força de trabalho e o surgimento de uma regulação jurídica do mercado de trabalho através do Estado (PELLIZZER, 2008, p. 17).

Por conta da revolução de 1930 como ficou conhecida, a igreja que também teve um grande envolvimento com o surgimento do serviço social buscou uma aproximação com o Estado, desenvolvendo um trabalho organizacional com o apoio das famílias burguesas, realizando obras sociais que atendessem demandas provenientes do desenvolvimento capitalista da época, atendendo as necessidades do Estado e intervindo na insatisfação do proletariado, colaborando para o sucesso da Burguesia e o controle social.

A implantação do Serviço Social se dá no decorrer desse processo histórico. Não se baseará, no entanto, em medidas coercitivas emanadas do Estado. Surge da iniciativa particular de grupos e frações de classe, que se manifestam, principalmente, por intermédio da Igreja Católica (IAMAMOTO; CARVALHO, 2005, p 127).

No Brasil, a primeira escola de Serviço Social foi inicializada na cidade de São Paulo em 1936, influenciada pela ação católica, o Estado e burguesia. Com a criação das escolas de Serviço Social, foi possível se construir um conhecimento teórico e técnico para a elaboração e desenvolvimento das ações sociais,

aperfeiçoando a teoria entendida e a prática já existente, por conta dos problemas sociais.

Buscando fortalecer ainda mais a nova conquista do serviço social, os profissionais passaram a realizar um trabalho em algumas instituições, como, por exemplo, em 1920, no Rio de Janeiro, a Associação das Senhoras Brasileiras e, no ano de 1923, a Liga das Senhoras Católicas, em São Paulo. Nelas, o profissional se encarregaria de realizar um trabalho junto aos sujeitos sociais, atendendo as expectativas esperadas pelas instituições na qual o profissional está inserido.

A importância dessas instituições e obras, e de sua centralização, a partir da cúpula da hierarquia, não pode ser subestimada na análise da gênese do Serviço Social no Brasil. Se sua ação concreta é limitada, se seu conteúdo é assistencial e paternalista, será a partir de seu lento desenvolvimento que se criarão as bases materiais e organizacionais, e principalmente humanas, que a partir da década seguinte permitirão a expansão da Ação Social e o surgimento das primeiras escolas de Serviço Social (IAMAMOTO; CARVALHO, 2008, p. 167).

Com isso, os profissionais que atuam na área foram aos poucos construindo e consolidando a profissão, tendo mais subsídios e espaço para atuarem como profissionais que têm a questão social¹ como objeto de trabalho. Vale destacar também a criação do Centro de Estudos e Ação Social (CEAS), que era um curso intensivo realizado em São Paulo por um grupo de mulheres religiosas de Santo Agostinho, que visava transmitir as doutrinas sociais da igreja católica.

Segundo Iamamoto (2013), o CEAS no ano de 1932 enviou para Bélgica duas de suas fundadoras, o que foi considerado um passo importante para a criação da 1ª escola de Serviço Social em São Paulo, que aconteceria no ano de 1936. Em 1937, foi fundado o Instituto de Educação Familiar, que contava com o apoio das escolas de Serviço Social e com a Igreja Católica, ação que muito influenciou o Serviço Social no Brasil, possibilitando o surgimento de outras escolas no país.

¹ A questão social diz respeito ao conjunto das expressões de desigualdades engendradas na sociedade capitalista madura, impensáveis sem a intermediação do Estado. Tem sua gênese no caráter coletivo da produção, contraposto à apropriação privada da própria atividade humana – o trabalho – das condições necessárias à sua realização, assim como de seus frutos. (...) expressa, portanto, disparidades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa as relações entre amplos segmentos da sociedade civil e o poder estatal. (...) Esse processo é denso de conformismos e resistências, forjados ante as desigualdades, expressando a consciência e a luta pelo reconhecimento dos direitos sociais e políticos de todos os indivíduos sociais (IAMAMOTO, 2001, p. 17)

Inúmeras mudanças ocorreram na sociedade e, desde a criação do Serviço Social, a categoria foi se expandindo e, com isso, um novo aparato jurídico se fez necessário para expressar os avanços da profissão e o rompimento com a perspectiva conservadora.

Ao longo da história, o Serviço Social vem se modificando. Em sua gênese, o mesmo surge com um objetivo claro, que era o controle quanto à questão social, com uma característica bem expressiva de controle aos movimentos operários da época, destacando também um caráter doutrinado e disciplinado, a fim de desenvolver um trabalho educativo para inserir o homem na sociedade com base nos critérios exigidos pela época, fazendo com que se o indivíduo não estivesse de acordo como os critérios exigidos pela sociedade, o mesmo estaria sendo excluído.

Na década de 1960 houve um movimento importante para o Serviço Social, o movimento de reconceituação, como ficou conhecido. O profissional passou a ter uma nova visão acerca da prática do assistente social e de suas especificidades, bem como quanto aos seus saberes. A categoria passa a discutir as formas apresentadas de questão social, atuando para com elas com uma visão crítica, buscando superar o conservadorismo e as tradicionais práticas da profissão.

O Movimento de Reconceituação, tal como se expressou em sua tônica dominante na América Latina, representou um marco decisivo no desencadeamento do processo de revisão crítica do Serviço Social no continente. O exame da primeira aproximação do Serviço Social latino americano à tradição marxista se impõe como um contraponto necessário à análise do debate brasileiro contemporâneo (IAMAMOTO, 2000, p. 205)

Além do processo de reconceituação que aconteceu em 1960, outro ponto importante que marca o serviço social é o período da Ditadura Militar no Brasil, que aconteceu entre 1964 a 1985 e se apresentou com pontos bem marcantes como, por exemplo, a falta excessiva de democracia, censura e repreensão para quem não fosse a favor de seus princípios, opressão de direitos constitucionais, centralizando o poder nas mãos dos militares, o que não condiz com uma categoria que busca todo verso existente nesse período.

Inúmeros assistentes sociais foram para as ruas lutar junto à sociedade contra o regime ditador. Muitos também foram perseguidos nesse período e muitos também ficaram neutros. Diante do momento em que o país se encontrava, o Serviço Social se viu a questionar o verdadeiro papel do profissional no processo de

mudanças e avanços de um sujeito. O profissional passa a receber novas demandas, porém agora com exigências quanto à sua atuação, apresentando um caráter técnico e científico, rompendo significativamente com o que praticava e com o conservadorismo, construindo um projeto ético-político.

A renovação do Serviço Social é, portanto, fruto de um processo histórico que possibilita o pluralismo no seio do Serviço Social, ao encontrarmos a diversidade no que diz respeito às maneiras de enfrentar a realidade social, de compreender a questão social e o próprio Serviço Social. Diversidade teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa na profissão: do modo de pensar, fazer e escolher (CARDOSO, 2013, p. 135).

A reconceituação foi considerada como um divisor de águas para o serviço social, expondo questionamentos que estavam a incomodar os profissionais no intuito de pôr fim ao conservadorismo que alinhava o fazer profissional, fazendo com que o mesmo existisse sem ideologias e perspectivas de avanço. Com os movimentos de Araxá, que aconteceram em 1967, Teresópolis em 1970 e Sumaré em 1978, reformularam-se também os direitos e deveres do profissional, colocando em pauta a teoria e a prática.

Nos dias atuais, o assistente social vem desenvolvendo seu trabalho em diversas áreas da sociedade, e um de seus principais objetivos é amparar pessoas que por algum motivo não estejam tendo acesso à cidadania, atuando também na garantia dos direitos básicos do indivíduo.

Ao se falar em direitos, destacam-se para o Serviço Social os direitos sociais que estão garantidos na constituição de 1988 e que são divididos em dois grupos: os direitos fundamentais à vida, à liberdade, à igualdade, segurança, educação, dentre outros; e os direitos sociais que em alguns pontos se tornam semelhantes aos fundamentais. “Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, a previdência social a proteção a maternidade e infância, a assistência aos desamparados na forma desta constituição.”

Outro campo importante no serviço social e no seu trabalho desenvolvido vem sendo a Assistência Social, que contou com o apoio da Saúde e da Previdência Social para, assim, formarem o tripé da seguridade, que aconteceu no Brasil nos anos de 1970 e 1980 e se consolidou com a Constituição de 1988, no capítulo da Ordem Social.

Art. 194. A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.

Parágrafo único. Compete ao Poder Público, nos termos da lei, organizar a seguridade social, com base nos seguintes objetivos:

I - universalidade da cobertura e do atendimento;

II - uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais;

III - seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços;

IV - irredutibilidade do valor dos benefícios;

V - equidade na forma de participação no custeio;

VI - diversidade da base de financiamento;

VII - caráter democrático e descentralizado da administração, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, dos empregadores, dos aposentados e do Governo nos órgãos colegiados (BRASIL, 1988).

Com a participação significativa da sociedade civil representando reivindicações e lutas históricas da classe trabalhadora, a nova constituição vinha trazendo mudanças e avanços que foram e são essenciais no que diz respeito à proteção social no Brasil, sendo a Saúde direita de todos e tendo caráter universal, a Assistência para quem necessitar e a Previdência Social para quem contribuir.

Figura 1 - Tripé da Seguridade Social



Fonte: Google Images (2018).

O Serviço Social é uma profissão humanista de caráter técnico interventivo, crítico/reflexivo e executivo, que atua nas diversas expressões da questão social, analisando as realidades e garantido os direitos, com o intuito de promover o bem-estar físico, social, psicológico de seus usuários, sem distinção de raça ou religião. É comprometido também com liberdade, sendo um assistente social um profissional justo que trabalha com a democracia.

Seu campo de atuação mais comum é a assistência social, que desde os primórdios do serviço social tem sido muito importante para a profissão. Desenvolve um trabalho socioeducativo que visa à recolocação do sujeito em seu grupo social, família, agindo na junção do indivíduo e seu meio, buscando sempre sua autonomia.

Outro papel bem visível e atuante do serviço social é a luta no combate às desigualdades existentes na sociedade. Esse profissional exerce um papel fundamental na inclusão dos indivíduos em seu grupo de convivência e em sua comunidade, em defesa da vida e da dignidade, protagonizando junto ao usuário um desenvolvimento social.

Os assistentes sociais se inserem nas mais diversas áreas: com papel de planejar, gerenciar, administrar, executar e assessorar políticas, programas e serviços sociais. Na saúde, o profissional trabalha na elaboração de projetos, campanhas, ações, dentre outros movimentos que venham a prevenir e reduzir os riscos de doenças. No fazer profissional, a intervenção vem se ampliando, porém, respeitando os limites éticos de cada profissão. Na previdência, o trabalho desenvolvido está relacionado ao atendimento e esclarecimento quanto aos direitos sociais, tendo uma demanda constante de usuário dos serviços que buscam esclarecimentos quando a benefícios assegurados na Lei Orgânica da Assistência Social-LOAS.

Analisando, intervindo e acompanhando os casos apresentados, o profissional trabalha na garantia de direito, buscando compreender o cenário no qual o usuário está inserido, desvelando e apresentando soluções a fim de promover melhorias de vida, tanto na habitação, saúde, meio ambiente, educação, assistência social, empresas, ONGs, previdência social, no jurídico, espaço penitenciário, dentre outros espaços, com o intuito de fortalecer as relações sociais, apresentando resposta para confrontar a questão social, atendendo as demandas apresentadas pelos usuários dos serviços.

O serviço social, nos dias atuais, foi perdendo o caráter militante, fruto da época, surgindo o caráter profissional prático e técnico, que se apresenta com conceitos mais amplos, não somente para pobres, como no seu surgimento, e sim na garantia de direitos sem distinção de classe social.

Para o desenvolvimento de um trabalho crítico/investigativo, o assistente social conta com aparatos que possibilitam uma análise fundamentada no seu saber

teórico, do que realmente está acontecendo no seu campo de atuação, subsidiado pela sua prática.

Já com objetivo apresentado, o assistente social tem como suportes pesquisas, questionários, entrevista, estudos, visitas, dentre outras técnicas e métodos que auxiliam no desenvolvimento de uma resolução, da questão/situação exposta, competindo ao profissional assistente social a responsabilidade de um estudo criativo dinâmico e produtivo da realidade.

Trabalha também na busca da eliminação de todas e quaisquer formas de preconceito, respeitando sempre a diversidade e incentivando a participação de todos os grupos, a fim de conhecer a cultura vivenciada em ambos, trabalhando e articulando formas de melhorias, garantindo ao cidadão acesso aos seus direitos. Para isso, o profissional conta com as dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas do seu fazer profissional.

Utilizando-se de uma análise da realidade vivida e apresentada, o profissional se responsabiliza pelos fatos e vidas de pessoas que estão em situação de vulnerabilidade social ou que estão necessitando de uma intervenção profissional, por conta de confrontos que passam a surgir a partir do desenvolvimento social e capital em determinados momentos.

Ao se pensa em Serviço Social, logo vem à mente a imagem de um amparo voltado somente para pobres e carentes, o que não condiz com os serviços ofertados por esse profissional nos dias atuais. Em diferentes áreas, o Assistente Social é peça fundamental para interpretar e abrandar a carência de um determinado grupo social e as dificuldades que sempre estarão presentes na sociedade, onde se apresentam as vivências e os serviços de um assistente social. O mesmo estará articulando, planejando e orientando para obtenção de resultados em amplos sentidos na garantia de que os direitos do usuário não sejam violados.

O assistente social é peça fundamental para a concretização da realização e utilização dos direitos, porém cabe ao Estado a maior responsabilidade por tal feito. Como o Assistente social trabalha com essa demanda, o estado necessita de seus serviços; com isso, o profissional faz uma ponte entre os serviços ofertados e a necessitada demanda.

Atualmente, a profissão encontra-se regulamentada pela Lei 8662, de 7 de junho de 1993, que legitima o Conselho Federal de Serviço Social e os Conselhos Regionais. Destacam-se os artigos 4º e 5º, cujas definições estão relacionadas a

competência e atribuições privativas da assistente social perante a sociedade. De acordo com a lei, assistentes sociais:

Realizam estudos e pesquisas para avaliar a realidade e emitir parecer social e propor medidas e políticas sociais; Planejam, elaboram e executam planos, programas e projetos sociais; Prestam assessoria e consultoria a instituições públicas e privadas e a movimentos sociais; Orientam indivíduos e grupos, auxiliando na identificação de recursos e proporcionando o acesso aos mesmos; Realizam estudos socioeconômicos com indivíduos e grupos para fins de acesso a benefícios e serviços sociais e atua no magistério de Serviço Social e na direção de Unidade de ensino e Centro de estudos (BRASIL, 1993).

Nos dias atuais, o serviço social é considerado uma profissão de caráter crítico e investigativo, que tem como objeto de trabalho a questão social, que diz respeito aos fenômenos que ressaltam a diferença entre trabalhadores e capitalistas, no que diz respeito ao acesso a bens socialmente produzidos, como direitos e condições de vida. Dessa forma, o Serviço Social trabalha buscando recursos e, assim, promove a efetivação dos direitos da população, dentre outros, econômicos e sociais.

Além da Lei, contamos também com o Código de Ética Profissional que veio se atualizando ao longo da trajetória profissional. Em 1993, após um rico debate com o conjunto da categoria em todo o país, foi aprovada a quinta versão do Código de Ética Profissional, instituída pela Resolução 273/93 do CFESS (Conselho Federal de Serviço Social).

O Código de Ética nos indica um rumo ético-político, um horizonte para o exercício profissional. O desafio é a materialização dos princípios éticos na cotidianidade do trabalho, evitando que se transformem em indicativos abstratos, deslocados do processo social. Afirma, como valor ético central, o compromisso com a parceria inseparável, a liberdade. Implica a autonomia, emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais, o que tem repercussões efetivas nas formas de realização do trabalho profissional e nos rumos a ele impressos (IAMAMOTO, 2008, p. 77).

Com uma historicidade de muitos avanços, a profissão conta com um código de ética que veio se aperfeiçoado ao longo da história. O mesmo é expressão do aperfeiçoamento crítico teórico-político do Serviço Social e evidencia, em seus princípios fundamentais, o compromisso ético-político assumido pela categoria, com o intuito de garantir os direitos básicos.

Em 29 de setembro de 1947 foi criado o primeiro Código de Ética do Assistente Social, que atendia as questões sociais da época e estava vinculado ao capitalismo e ao assistencialismo cristão (as mães de caridade).

O segundo foi criado em 08 de maio de 1965, ainda associado aos movimentos religiosos, porém apresentando mudanças ligadas aos movimentos de conceituação, rompendo com o conservadorismo vigente na profissão. Em 01 de janeiro de 1975, surge o terceiro, trazendo agora um conteúdo de conscientização da categoria, com o intuito de construir novas alternativas profissionais. Já em 09 de maio de 1986, surge o quarto código de ética, comprometido com a classe trabalhadora e também caracterizado por um perfil técnico.

Segundo Barroco (2012), os avanços e as conquistas sociais vêm sendo ameaçadas pelo neoliberalismo que veio se inserindo no Brasil a partir da década de 1990, acompanhados de proposta que indicava um declínio no progresso outrora atingido pela sociedade. Em 13 de março de 1993 é aprovado pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), após um amplo debate nacional, o 5º Código de Ética, com intuito de se aprimorar as versões ressaltadas no código de ética anterior de 1986, fortalecendo também a identidade profissional e acrescida da lei que regulamenta a profissão.

O Serviço Social diante disso, realizou encontros e após discussões avaliaram que o Código homologado em 1986 apresentava insuficiências; necessitando da criação de novos valores éticos, fundamentados em uma definição mais abrangente de compromisso com os usuários, com base na liberdade, democracia, cidadania, justiça e igualdade social (BARROCO, 2012; CFESS, 1993).

O Código de Ética representa um avanço íntegro da profissão, com características normativas e jurídicas, determinando e orientando a utilização de métodos essenciais para o exercício profissional. Define ainda direitos e deveres dos assistentes sociais, buscando a legitimação social da profissão e a garantia da qualidade dos serviços prestados.

Desde os primeiros códigos de ética do serviço social, há uma atenção especial sobre o sigilo profissional. O sigilo profissional trata da obtenção de segredo para informação valiosa e deve ser restrito a um usuário, ao profissional ou à equipe para qual foi necessário compartilhar a informação.

Sabemos que, quando compartilhamos determinado assunto, caso o mesmo seja comentado com terceiros, perde-se a credibilidade do profissional. No dia a dia, no fazer profissional, trabalha-se com vidas e situações distintas, tendo assim que ser respeitado cada caso, valorizando e mantendo em sigilo aquilo que lhe foi confiado.

No capítulo seguinte, abordaremos o que é sigilo e qual a sua relevância na prática do Assistente Social em seus diversos campos de atuação.

3.1 O sigilo profissional e sua relevância para a atuação do Assistente Social

A ética prevalece sobre a atuação profissional, considerada um princípio básico para uma atuação profissional em diferentes campos. Trata-se de um aspecto profissional essencial para o desenvolvimento de seu trabalho. No caso do Serviço Social, o profissional assistente social estabelece com o usuário uma relação de confiança, proporcionando um vínculo, uma afinidade, conseqüentemente se tornando conhecedor de informações que podem ser consideradas por ambas as partes de maneira sigilosa.

Analisando cada informação e situação, surge o sigilo profissional, que é a proteção legal de não divulgar informações obtidas no exercício de suas atividades profissionais. O profissional tem o dever ético de não revelar os dados e informações confidenciais obtidas no âmbito da profissão. O sigilo profissional está garantido no código de ética profissional, como um direito do assistente social, mas, sobretudo, como o seu dever perante a sociedade usuária de seus serviços.

Fazendo uma breve análise dos códigos de ética anteriores, podemos perceber que, desde sua primeira elaboração, a palavra sigilo vem se fazendo presente nos documentos. Em algumas edições, o termo sigilo veio se confundindo ou sendo substituído pela palavra segredo. Os códigos de ética vêm acompanhando as mudanças e as metodologias da época.

Em 1947, foi elaborado o primeiro código de ética. Nele, a nomenclatura utilizada era sigilo; em 1965, na sua segunda elaboração, foi utilizada a palavra segredo e o mesmo aconteceu dez anos depois, em 1975, com sua terceira elaboração. Posterior e com um olhar mais crítico, surge o quarto código de ética em 1986 e, em 1993 até os tempos atuais, utiliza-se o quinto código de ética, mais técnico e minucioso.

O sigilo protege o usuário em tudo aquilo de que o assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional. Parágrafo único. Em trabalho multidisciplinar só poderão ser prestada informações dentro dos limites do estreitamento necessário (CFESS, 1993, p.7).

As informações reveladas ao Assistente Social no ato de seu exercício profissional são consideradas estritamente sigilosas. De acordo com o código de ética em vigor, a quebra de sigilo só será admitida em um único caso.

A quebra do Sigilo só é admissível quando se tratarem de situações cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do usuário, de terceiros e da coletividade. Parágrafo único - A revelação será feita dentro do estritamente necessário, quer em relação ao assunto revelado, quer ao grau e número de pessoas que dele devam tomar conhecimento (CFESS, 1993, p.7).

Compreender a importância do sigilo profissional no exercício de suas atividades é um desafio para os assistentes sociais. É necessária uma estrutura com condições éticas e técnicas para uma atuação eficaz, garantida na resolução CFESS nº 493, de 21 de agosto de 2006:

Descrito no Art. 2º, o local de atendimento destinado ao assistente social deve ser adotado de espaço suficiente para abordagens individuais ou coletivas, conforme as características dos serviços prestados, e deve possuir e garantir as seguintes características físicas:

- A. Iluminação adequada ao trabalho diurno e noturno, conforme a organização institucional.
 - B. Recursos que garantam a privacidade do usuário naquilo que foi revelado durante o processo de intervenção profissional.
 - C. Ventilação adequada a atendimento breve ou demorada e com portas fechadas.
 - D. Espaço adequado para colocação de arquivos para adequada guarda de material técnico de caráter reservado.
- Art. 3º - O atendimento efetuado pelo Assistente Social deve ser feito com portas fechadas, de forma a garantir o Sigilo (CFESS, 2006, p. 2).

Para que o trabalho desenvolvido seja produtivo e seguro, faz-se necessária uma estrutura de qualidade. Nessa resolução, estão apontadas as devidas condições para um atendimento que garanta a privacidade do usuário.

CAPÍTULO II Das Relações com as Instituições Empregadoras e outras Art. 7º Constituem direitos do/a assistente social:

A dispor de condições de trabalho condignas, seja em entidade pública ou privada, de forma a garantir a qualidade do exercício profissional; b- ter livre acesso à população usuária (CFESS, 2006, p.30/31).

O profissional Assistente Social tem o dever de informar à instituição sobre as carências quanto à estrutura. Caso nenhuma providência seja tomada, o profissional deve denunciar aos conselhos responsáveis quando as condições de trabalho não forem apropriadas para oferecer um serviço de qualidade e excelência, podendo prejudicar o usuário.

Além de manter em sigilo o que lhe foi informado, outro ponto que deve ser resguardado é a imagem do usuário. Em outro momento, o sigilo é pautado na Resolução nº 556, de 15 de setembro de 2009.

Art. 2- Entende-se por material técnico sigiloso toda documentação produzida, que pela natureza de seu conteúdo, deva de ser de conhecimento restrito e, portanto, requeiram medidas especiais de salvaguarda para sua custódia e divulgação.

Parágrafo único – o material técnico sigiloso caracteriza-se por conter informações sigilosas, cujas divulgações comprometam a imagem, a dignidade, a segurança, a proteção de interesses econômicos, sociais, de saúde, de trabalho, de intimidade, e outros, das pessoas envolvidas, cujas informações respectivas estejam contidas em relatórios de atendimentos, entrevista, estudos sociais e pareceres que possam, também, colocar os usuários em situação de risco ou a provocar danos (CFESS, 2009, p. 2).

Ressalto no capítulo III quando se fala das Relações dos Assistentes Sociais e outros/as Profissionais, pois o Art. 10 destaca como deveres do/a assistente social repassar ao seu substituto as informações necessárias à continuidade do trabalho.

Muitas vezes, o atendimento é dividido por dias ou por turnos, sendo criada uma escala de atendimento, o que pode dificultar os atendimentos para com os usuários. Caso aconteça de surgir uma demanda para o profissional assistente social e esse não esteja no seu dia ou turno, há o risco de o atendimento ser adiado por questão de urgência, procedimento que prejudica a qualidade do serviço, o que muitas vezes a credibilidade por parte da instituição e do profissional.

Outro ponto importante e que não pode ocorrer são as interrupções nos horários de atendimento. O assistente social tem que deixar bem claro que não se pode interromper esse momento, que no decorrer do atendimento todas as atenções devem estar voltadas para o usuário e, caso isso não aconteça, pode haver um desprovimento na qualidade do atendimento.

Como já mencionado anteriormente, o profissional Assistente Social trabalha na garantia dos direitos do usuário e o não cumprimento dessas normas pode ser considerado como omissão e negligência, podendo o profissional ser notificado quando as normas não forem cumpridas como estabelecido. O código de ética de 1993 afirma o seguinte:

No Art. 15 Constitui direito do/a assistente social manter o sigilo profissional.
Art. 16 O sigilo protegerá o/a usuário/a em tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional.

Art. 17 É vedado ao/a assistente social revelar sigilo profissional.

Parágrafo único Em trabalho multidisciplinar só poderá ser prestado informações dentro dos limites do estritamente necessário.

Art. 18 A quebra do sigilo só é admissível quando se tratarem de situações cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do/a usuário/a, de terceiros/as e da coletividade.

Parágrafo único: A revelação será feita dentro do estritamente necessário, quer em relação ao assunto revelado, quer ao grau e número de pessoas que dele devam tomar conhecimento (CFESS, 2009, p. 9).

Conforme o art. 17, é vedado revelar algo que foi confiado ao assistente social, ressalva para o art. 18 que apenas se tratando de situação gravíssima isso pode ocorrer, tendo em vista evitar atos que prejudiquem a integridade física do usuário ou de terceiros, levando sempre em consideração os princípios éticos e que não venham a expor o indivíduo.

Não somente como um direito, mas também como suporte para a sua atuação, o Assistente Social garante a proteção de fatos sigilosos do usuário. Essa garantia, no entanto, não depende unicamente do profissional, mas também da estrutura na qual profissional e usuário estão inseridos.

O usuário tem seu caso, depoimento e situação em total sigilo, desde o momento em que se fez necessário o compartilhamento com o profissional, não podendo ser revelado. Em ocasiões cuja atividade multidisciplinar esteja envolvida, trabalhando sempre dentro dos limites éticos e técnicos, cabe ao Assistente Social analisar a necessidade do compartilhamento dos fatos que ajudaram a equipe sem quaisquer prejuízos aos usuários.

Marilda lamamoto (2001, p. 20), ao analisar isso, afirma que um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano.

Com um olhar profissional crítico e sem julgamentos, o assistente social trabalha frequentemente com casos em que se faz necessária uma análise dos fatos, sem que o indivíduo ou situação sejam postas em pauta de discussões preconceituosas. Conhecendo a realidade em que o indivíduo está inserido, destaca-se aqui que o fazer profissional do Assistente Social consiste na garantia dos direitos e não em sentenças que não irão contribuir para a resolução eficaz dos fatos.

O próximo capítulo traz o histórico/surgimento das ouvidorias e o seu papel para com a sociedade; o histórico do Hospital Universitário Walter Cantídio, onde se destaca o trabalho do assistente social na ouvidoria; e a prática do sigilo no dia a dia do seu fazer profissional.

4 A OUVIDORIA ATUANDO COMO UM ELO ENTRE PACIENTES USUÁRIOS DOS SERVIÇOS E A GESTÃO ADMINISTRATIVA

Algo parecido com o que hoje chamamos de Ouvidoria Pública surgiu, pela primeira vez, em 1809, na Suécia, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos contra os órgãos públicos. Nessa época, criou-se a palavra ombudsman que, em sueco, significa “representante do povo”. Essa palavra surgiu para identificar o funcionário responsável por receber críticas e sugestões da população sobre órgãos públicos na Suécia. Sua missão é agir no interesse da população junto aos governos.

Posteriormente, vários países passaram a criar o cargo, chamando o ombudsman de maneiras diferentes. Em Portugal, por exemplo, esse profissional é chamado de provedor; na França o termo é traduzido como *médiateur*, já nos países de língua hispânica, costuma-se denominar o cargo como defensor.

Nos Estados Unidos foram criadas, a partir da década de 1960, ombudsmen espalhados pela Administração Pública, obedecendo a regulamentos próprios, diferentemente do modelo europeu, em que há apenas um ombudsman.

No Brasil, o surgimento da ouvidoria está relacionado à implantação da administração colonial. Em meados do século XVI, foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral, para figurar como os “ouvidos do rei” e para garantir, como órgão do sistema de justiça, a rigorosa aplicação das “leis da metrópole”. Com o processo de emancipação do país, esse instituto português acabou por ser extinto após a declaração de independência do Brasil, em 1822.

Todavia, a velha palavra “Ouvidoria” viria a ressurgir no curso do movimento pela redemocratização do Brasil na década de 1980, carregando em si um novo significado, inspirado na instituição sueca do ombudsman: dessa vez o nome foi utilizado para caracterizar um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado.

A primeira ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, no município de Curitiba. Desde então, e em especial desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, as ouvidorias evoluíram rapidamente, sob o impulso das reivindicações populares por participação nas deliberações do Estado.

Em 1995 foi criada a Ouvidoria Geral da República, como parte da estrutura do Ministério da Justiça. Em 1999, o estado de São Paulo promulgou a lei de proteção ao usuário do serviço público, determinando a criação de Ouvidorias em todos os órgãos públicos estaduais.

Em 2003, a Ouvidoria Geral da República foi transferida para a estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU), e posteriormente teve seu nome alterado para Ouvidoria Geral da União (OGU), com competência para exercer a coordenação técnica do segmento de ouvidorias do Poder Executivo federal.

Em 2004 foi promulgada também a Emenda Constitucional nº 45, que determina a criação de Ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Territórios. Esse processo de ampliação dos espaços de participação fez com que, hoje, a Ouvidoria esteja presente nos três poderes da Nação, e também nos Estados, no Distrito Federal e nos Municípios, tendo se consolidado como uma instância de controle e participação social, destinada ao aprimoramento da gestão pública.

De acordo com a portaria nº 2.416, de 07 de novembro de 2014, que estabelece as diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições:

Art. 1º Ficam estabelecidas diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições. Art. 2º Os serviços de ouvidoria do SUS têm como objetivo aprimorar o acesso, pelos cidadãos, às informações sobre o direito à saúde e ao seu exercício e possibilitar a avaliação permanente dos serviços de saúde, com vistas ao aprimoramento da gestão do SUS. Art. 3º A organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do SUS observarão as seguintes diretrizes: I - defesa dos direitos da saúde, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência; II - reconhecimento dos cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito; III - objetividade e imparcialidade no tratamento das informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias recebidas dos usuários do SUS; IV - zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários do SUS; V - defesa da ética e da transparência nas relações entre administração pública e os cidadãos; VI - sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade; e VII - identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor da saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão. Art. 4º Os serviços de ouvidoria do SUS serão estruturados nos âmbitos Federal, Distrital, Estadual e Municipal. Parágrafo único. Os serviços de ouvidoria do SUS poderão ser estruturados no âmbito de ouvidorias gerais, de acordo com a oportunidade e conveniência dos respectivos entes federativos. Art. 5º Compete aos serviços de ouvidoria do SUS no âmbito de cada ente federativo: I - analisar, de forma permanente, as necessidades e os interesses dos usuários do SUS, recebidos por meio de sugestões,

denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS; II - detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes; III - encaminhar as denúncias aos órgãos e unidades da Secretaria de Saúde ou congêneres para as providências necessárias; IV - realizar a mediação administrativa junto às unidades administrativas do órgão com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante; V - informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde; VI - informar os direitos e deveres dos usuários do SUS; e VII - elaborar relatórios contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão. Art. 6º Os gestores de saúde deverão utilizar os dados dos serviços de ouvidoria do SUS como ferramenta para o estabelecimento de estratégias da melhoria das ações e dos serviços de saúde prestados pelo SUS.

Art. 7º Com a finalidade de melhor proteger os direitos fundamentais dos cidadãos, os serviços de ouvidoria deverão, sempre que possível, atuar em cooperação com os órgãos e entidades de defesa dos direitos do cidadão.

Art. 8º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Sendo assegurado pela Lei nº 8.078/1990 sancionada em 11 de setembro de 1990, criada para atender os mandamentos presentes no artigo 5º, inciso XXXII da Constituição da República Federativa de 1988, todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988).

Atualmente, o Poder Executivo federal conta com mais de 250 ouvidorias, espalhadas pelos diversos órgãos e entidades, tratando de diversos temas e atendendo ao público com responsabilidade e objetividade, dentro dos princípios propostos por lei.

4.1 O Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC)

O Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará (HUWC/UFC) é um centro de referência para a formação de recursos humanos e o desenvolvimento de pesquisas na área da saúde, assim como desempenha importante papel na assistência à saúde do Estado do Ceará, estando integrado ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Como centro de referência para ensino, funciona como campo de estágio para os alunos de graduação e pós-graduação dos cursos de Medicina,

Enfermagem e Farmácia da UFC, assim como recebe os alunos da área da saúde de outras universidades do Estado e de fora dele. Reúne qualificados profissionais e nele são gerados conhecimentos na área de pesquisa clínica, cirúrgica e farmacologia clínica.

A história do Walter Cantídio confunde-se com a história da Faculdade de Medicina no Ceará. Em meados de 1939, o professor Antônio Austragésilo, destacado nome da Medicina nacional, em visita ao seu antigo aluno e colega Doutor Jurandir Morais Picanço, falou-lhe da necessidade e conveniência da implantação de uma Faculdade de Medicina em Fortaleza.

Somente em 1947, com incentivos legados do I Congresso de Médicos Católicos realizado em Fortaleza, foi fundada a “Sociedade Promotora da Faculdade de Medicina do Ceará”, com o Doutor César Cals de Oliveira na Presidência de Honra e o Doutor Jurandir Morais Picanço, na Presidência.

A então “Sociedade Promotora da Faculdade de Medicina do Ceará” foi transformada em Instituto de Ensino Médico, que seria o órgão com os encargos jurídicos de manutenção da Faculdade.

Sua primeira Diretoria assim se compunha: Presidente de Honra - César Cals de Oliveira; Presidente - Jurandir Picanço; Vice-Presidente - João Otávio Lôbo; 1º Secretário - Antônio Jorge de Queiroz Jucá; 2º Secretário - Haroldo Juaçaba; Tesoureiro - Eliezer Studart da Fonseca; Diretores - João Batista Saraiva Leão, José Ossian de Aguiar, Paulo de Melo Machado e Walter de Moura Cantídio.

Cumprindo o primeiro objetivo, tratou o Instituto de Ensino Médico de atingir o segundo, o complemento natural da nova escola: um Hospital de Clínicas. Em 1944, havia-se iniciado no bairro de Porangabuçu, hoje Rodolfo Teófilo, a construção do “Hospital Carneiro de Mendonça”, interrompida posteriormente por falta de verbas. O Instituto de Ensino Médico interessou-se em dar continuidade à obra, que foi transferida, no governo de Faustino de Albuquerque, à Faculdade de Medicina. Com a ajuda da União, defendida pelo deputado Paulo Sarasate, e outros auxílios federais, foi dada continuidade à obra.

Em 1952, foi iniciada a construção da 1ª Unidade do Hospital de Clínicas, destinada à área de Medicina Interna e Doenças Infectocontagiosas (isolamento) em convênio com o Departamento Estadual da Saúde. Essa unidade constituiu-se o núcleo embrionário do atual Hospital Universitário. Em 1954, com a sua integração à Universidade, a Faculdade de Medicina ficou com maiores possibilidades de dar

continuidade às obras do hospital, retomadas no fim de 1956 e conduzidas daí em diante, com vigor e determinação.

Com razoável rapidez, executou-se o plano traçado. Já em junho de 1957, tornava-se possível a transferência da Faculdade de Medicina para o hospital. Em 1959 foi inaugurado oficialmente o Hospital das Clínicas com a presença do Presidente da República, Juscelino Kubitschek.

No período de 1958 a 1966, a administração da Faculdade de Medicina dirige também o hospital. Em 1967, com a transferência da Faculdade de Medicina para um prédio próximo ao local, o mesmo teve a estrutura administrativa mais bem definida, contudo hierarquicamente subordinado à Faculdade de Medicina.

Em 1974, pelo convênio assinado entre a Universidade Federal do Ceará e a Sociedade de Assistência à Maternidade Escola Assis Chateaubriand, o gerenciamento do hospital passou à responsabilidade desta Sociedade.

Nos anos subsequentes, o Hospital das Clínicas passa por sucessivas reformas e ampliações na área física com o aumento do número de leitos e a criação de novos serviços. Paulatinamente, tornou-se hospital de referência não só para a Capital como também para o interior do Estado.

No início da década de 80, passou a ser chamado Hospital Universitário Walter Cantídio, em homenagem ao professor doutor Walter de Moura Cantídio, um de seus fundadores. Hoje, o Walter Cantídio se caracteriza como unidade que presta assistência de alta complexidade à saúde, realizando desde transplantes renal e hepático, de forma rotineira, até pesquisas clínicas vinculadas a diversos programas de pós-graduação regionais e nacionais, além de participação em estudos multicêntricos em protocolos de pesquisa clínica avançada.

Enquanto unidade acadêmica, destaca-se como a maior sala de aula e centro de pesquisas clínicas da UFC e do nosso Estado. Ser a unidade de saúde de referência local e regional no ensino, pesquisa e assistência de alta complexidade é o desafio que a atual Diretoria do HUWC deseja compartilhar com todos que o fazem. Nos dias atuais se apresenta organizado da seguinte forma.

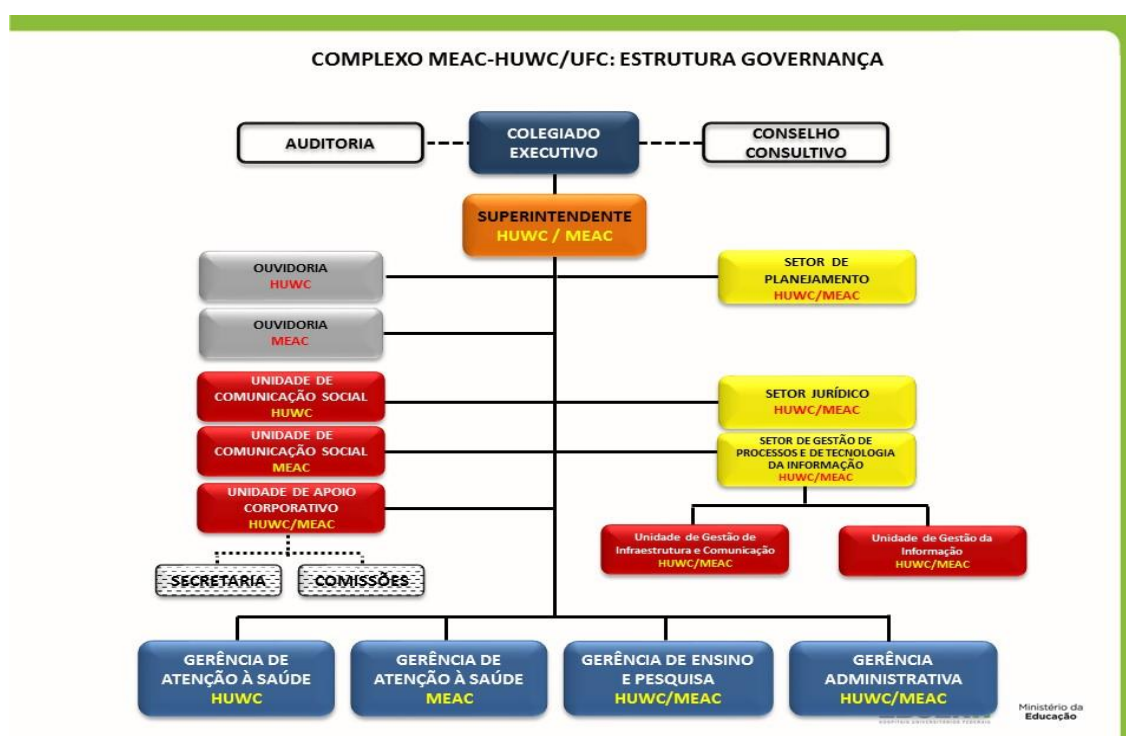
A seguir, podemos observar a importância de um setor de ouvidoria nas unidades de saúde e sua atuação para com os usuários, destacando também sua relevância para a instituição na qual está inserida. No próximo tópico, serão apresentadas a ouvidoria do hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC) suas metodologia, missão, valores, serviços e demandas de atendimentos, meios e tipos

de registros na unidade, criação, escolhas de ouvidor e outros e serviços oriundos dos atendimentos realizados no dia a dia da ouvidoria.

4.2 A Ouvidoria no Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC)

As ouvidorias são de uma importância primordial para o setor público. Com um aparato significativo e alta importância, o hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC) conta com uma ouvidoria que trabalha no intuito de desenvolver e apresentar um serviço de qualidade, ético, democrático e transparente.

Figura 2 - Organograma do Hospital Universitário Walter Cantídio



Fonte: Walter Cantídio (2018).

Ao analisar o organograma acima, pode-se perceber que a ouvidoria está ao mesmo nível do setor de planejamento, a fim de destacar sua atuação eficiente e esclarecedora. Observa-se também a importância de participar dos planejamentos existentes na instituição, com o intuito de receber as informações em um primeiro momento, analisar, avaliar e planejar métodos resolutivos para ambos os lados, tanto na instituição como para os usuários. Participa e apresenta formas

estratégicas, apresentando-se como um setor de mudanças, destacando uma atuação ética, democrática e transparente.

Sendo um braço da superintendência que administra, supervisiona e controla a instituição com o objetivo de garantir o cumprimento das normas existentes na unidade, não permitindo que existam falhas quanto aos direitos e deveres garantidos a todos.

Por meio de um processo seletivo, a escolha da atual ouvidoria aconteceu da seguinte forma. Primeiro se instituiu um grupo formado por uma equipe multidisciplinar a qual trabalharia com a humanização do hospital; esse grupo ficou conhecido como (GTH), equipe responsável de elaborar o projeto de implantação da ouvidoria no hospital.

Elaborando um edital interno e realizando um processo seletivo, levaram-se em consideração os seguintes critérios: ter o profissional nível superior e no mínimo cinco anos de anos de serviços prestados à unidade; prova eliminatória; entrevista e análise de currículos. Com isso, foram escolhidos 03 candidatos, ocorrendo depois uma eleição para a escolha do ouvidor, podendo os candidatos ser eleitos por meio de votos exercidos por servidores, funcionários terceirizados e professores. Com esse processo, foi eleita a atual ouvidora, que oferece seus serviços atualmente.

A ouvidoria do complexo Hospitalar Walter Cantídio trabalha em conjunto com a diretoria do referido hospital, ofertando serviços administrativos e foi criada por uma portaria sob o nº 121/2005 de 05 de agosto de 2005.

A Ouvidoria do HUWC busca possibilitar a comunicação do cidadão com a administração dos hospitais, buscando ser um agente promotor de mudanças. Voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, possibilita ainda o aprimoramento contínuo da gestão, atenção à saúde, ensino, pesquisa e extensão.

A ouvidoria tem como objetivo receber, analisar, encaminhar e responder ao cidadão as suas demandas, fortalecer o exercício da cidadania ao permitir a participação do cidadão, garantir ao cidadão o direito à informação, esclarecer e orientar o cidadão quanto aos seus direitos.

Com a missão de oferecer atendimento humanizado ao público interno e externo da instituição na perspectiva da ética e da cidadania, nas ações desenvolvidas, busca soluções efetivas para as demandas apresentadas.

A ouvidoria tem a função de promover a justiça e defender os interesses do seu público-alvo, estabelecendo canais de comunicação de forma aberta, honesta e

objetiva, do cidadão com o complexo hospitalar, procurando agilizar as soluções para as dificuldades apresentadas, agindo com transparência, integridade e respeito, preservando a dignidade do cidadão (identidade e sigilo das informações), agindo com imparcialidade e ausência de preconceito, sugerindo mudanças de processos, visando à melhoria da prestação dos serviços dos hospitais.

Sem juízo de valores e atuando com retidão, a ouvidoria trabalha com o intuito de colaborar de forma positiva e ágil para o aperfeiçoamento e resolução dos pontos francos da denominada instituição, usando como ferramenta as informações colhidas de cada atendimento ao cidadão que procura os serviços, sempre respeitando os princípios éticos, como diz Marques (2006, p. 07).

Sabemos que a importância da Ouvidoria está agregada ao setor que defende o direito do usuário, por meio da resolução do problema apresentado em relação às queixas e manifestações apresentadas, em virtude do precário atendimento e que está relacionado à gestão hospitalar e aos atendimentos em geral.

A demanda entra em contato com a ouvidoria pelos seguintes canais de acesso: E-mail, Telefone, Presencial, Carta, Sistema eletrônico do serviço de informação ao cidadão (E-Sic), Sistema Integrado de Gestão (SIG), sendo facultativa a necessidade de identificação. A ouvidoria recebe reclamação, elogio, denúncia, sugestão e informação, realizando suas atividades de segunda a sexta, no horário de 08:00h às 12:00h e de 13:00h às 17:00h.

Na rotina profissional, a Ouvidoria se defronta com exposições que refletem os pontos frágeis da gestão hospitalar e da conexão com a gestão do SUS. O modelo norteador das suas ações tem base nos conceitos de democracia participativa, cidadania, princípios da Administração Pública e nas esferas da política pública de saúde preconizada pelo SUS, levando em consideração também bases que são indispensáveis para um trabalho atuante como, por exemplo, sigilo, atitudes imparciais e autônomas e resolutivas para ambos os lados.

Na prática, a Ouvidoria é um órgão de controle interno de caráter administrativo, com poderes de recomendar as inúmeras alterações existentes nos processos de gestão, como também sugerir correção de atos não aplicáveis aos atendimentos de pessoas e que possam desencadear uma atrocidade funcional do agente público.

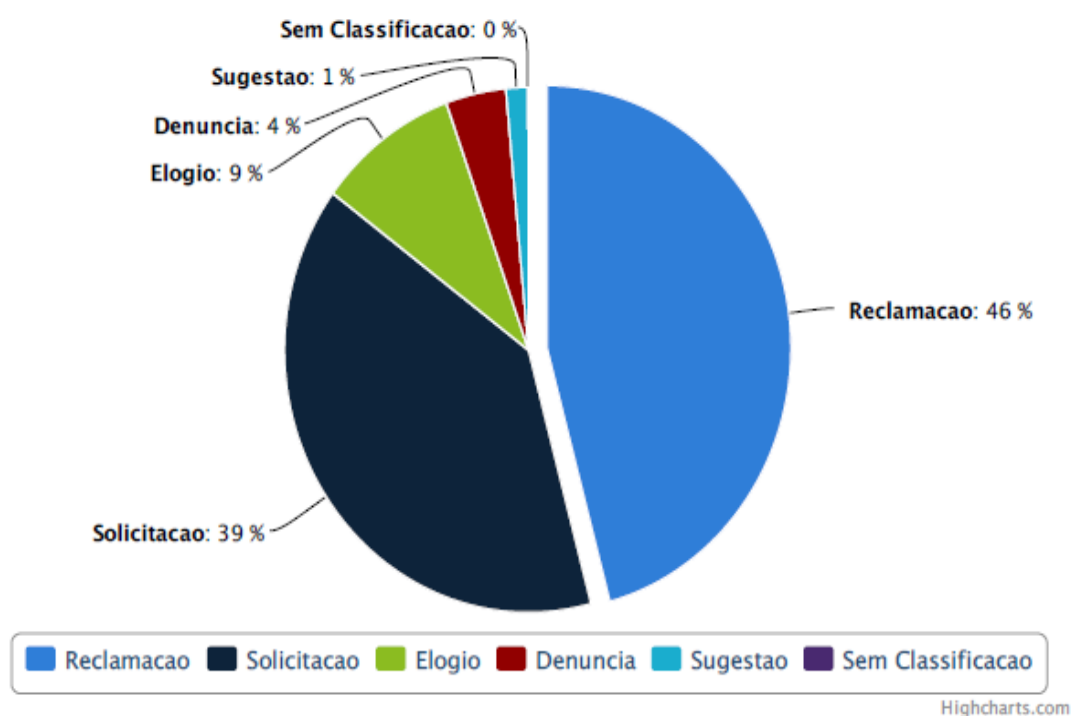
Ao analisar dois meses como base em relação ao atendimento ofertado na unidade do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC) e suas demandas

recebidas, podemos perceber que boa parte dela passa a ser reclamações. No mês de setembro de 2017 foram recebidas um total de 46%, ficando apenas 54% para sugestões, denúncia e elogios, como mostra o gráfico abaixo.

Isso leva à indagação de que algo está errado em relação aos serviços ofertados na unidade, levando em consideração a quantidade de reclamações apresentadas. Vale destacar também a participação dos usuários em relação a elogios e sugestão.

Figura 03 - Comparativo de demandas atendidas no mês de 09/2017

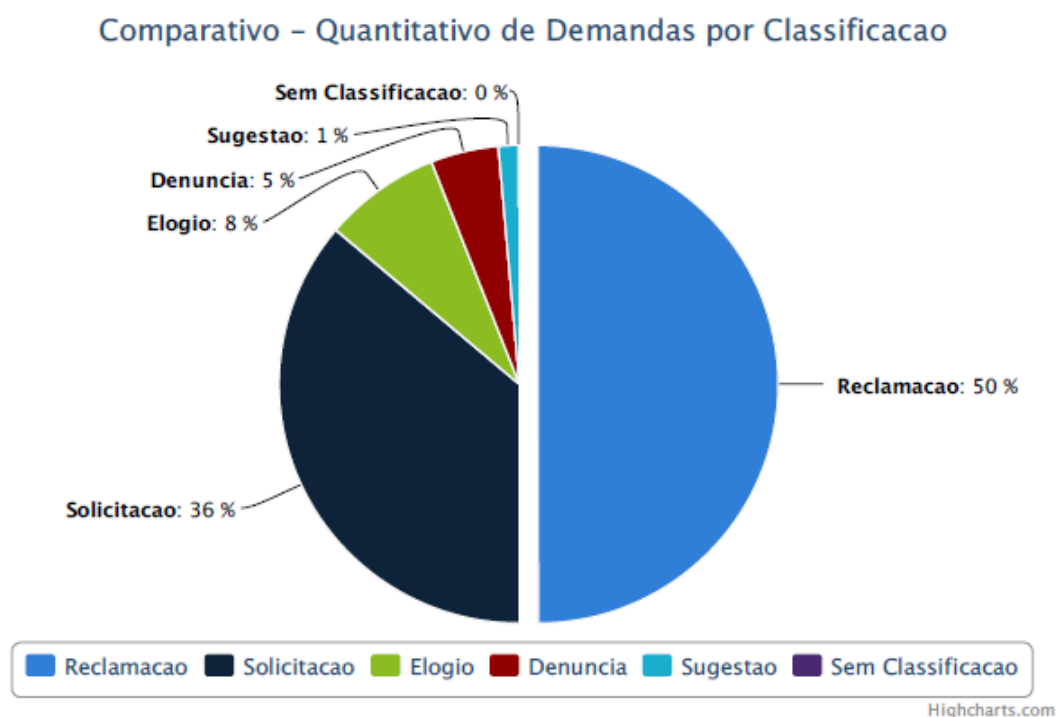
Comparativo - Quantitativo de Demandas por Classificacao



Fonte: Walter Cantídio (2108).

No mês outubro de 2017, houve um crescimento em relação a denúncias que passaram a ser 50% da demanda, restando assim os outros 50% para as demais manifestações.

Figura 04 - Comparativo de demandas atendidas no mês de 10/2017



Fonte: Walter Cantídio (2018).

De acordo com os padrões normativos legais que norteiam a ação dos setores que controlam a parte social da Administração Pública, a Ouvidoria do HUWC tem como principal objetivo acelerar o atendimento da manifestação, dando ênfase principalmente ao usuário e possibilitando o acesso a um atendimento seguro, eficaz e igualitário.

Os princípios norteadores da ação diretamente ligada à Ouvidoria do HUWC/UFC são comparados aos que são citados por Sales (2006):

- Transparência nos procedimentos administrativos e gerenciais;
- Agilidade no atendimento das demandas;
- Sigilo nas informações e fatos; Isenção no trato das demandas;
- Uso de informações e documentos existentes na instituição;
- Tratamento equânime junto às partes (SALES, 2006, p. 19).

Tendo em vista os princípios que norteiam as ações da Ouvidoria do HUWC/UFC, essa também tem o objetivo de colaborar metodologicamente para a correção de pontos que fraquejam na gestão hospitalar, buscando atender as solicitações diretamente do cidadão.

Ressalta-se que cada caso tem seu devido valor e que merece toda a atenção no momento que está sendo apresentado, não podendo o profissional expressar qualquer forma de preconceito em relação ao usuário ou ao assunto.

Na estima de um atendimento humanizado, o ouvidor assistente social trabalha a mediação de conflitos, sendo um ponto forte e frequente em relação à saúde pública na atualidade, pois nem sempre o esperado pelo usuário será o ofertado pelo sistema.

Nesse caso, um atendimento respeitando os critérios éticos e apresentando uma escuta competente e especializada deve ser feito, para assim se iniciar um processo de intervenção de qualidade. O ouvidor passa a ser um elo entre usuário e instituição, para que a pessoa que esteja utilizando os serviços seja ouvida e respondida de acordo com suas necessidades.

4.3 Serviço Social no Hospital Universitário Walter Cantídio e seu trabalho na ouvidoria

A implantação do serviço social no Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC) aconteceu em agosto de 1947. Desde então, várias ações passaram a ser desenvolvidas na unidade. Em 2014, com o gerenciamento do HUWC sendo realizado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), ocorre um reordenamento institucional. Por meio de concurso público, iniciam processo de ampliação do quadro de assistentes sociais na unidade, com o objetivo de ampliar a sua inserção, aprimorando e qualificando cada vez mais a atuação profissional.

O Serviço Social está inserido nas diversas áreas dos hospitais universitários, compondo inclusive comitês de pesquisa, comissões e colegiados institucionais, fomentando ainda espaços de formação profissional por meio do estágio supervisionado e da residência multiprofissional em transplantes, Saúde Mental e Saúde da Mulher e da Criança.

Desenvolve atividades socioeducativas e socioassistenciais, apresenta-se com a missão de realizar um trabalho articulador e educativo, oferecendo junto aos usuários pacientes e visitantes e acompanhantes a garantia do acesso à cidadania e aos serviços de políticas e saúde com qualidade, orientando quanto aos procedimentos a serem realizados.

Segundo o documento Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Saúde (2010), ao se pensar em serviço social e saúde e sua atuação presente e eficaz, pode-se destacar o seguinte:

- estar articulado e sintonizado ao movimento dos trabalhadores e de usuários que lutam pela real efetivação do SUS;
- conhecer as condições de vida e trabalho dos usuários, bem como os determinantes sociais que interferem no processo saúde-doença;
- facilitar o acesso de todo e qualquer usuário aos serviços de saúde da instituição e da rede de serviços e direitos sociais, bem como de forma compromissada e criativa não submeter à operacionalização de seu trabalho aos rearranjos propostos pelos governos que descaracterizam a proposta original do SUS de direito, ou seja, contido no projeto de Reforma Sanitária;
- buscar a necessária atuação em equipe, tendo em vista a interdisciplinaridade da atenção em saúde;
- estimular a intersetorialidade, tendo em vista realizar ações que fortaleçam a articulação entre as políticas de seguridade social, superando a fragmentação dos serviços e do atendimento às necessidades sociais;
- tentar construir e/ou efetivar, conjuntamente com outros trabalhadores da saúde, espaços nas unidades que garantam a participação popular e dos trabalhadores de saúde nas decisões a serem tomadas;
- elaborar e participar de projetos de educação permanente, buscar assessoria técnica e sistematizar o trabalho desenvolvido, bem como realizar investigações sobre temáticas relacionadas à saúde;
- efetivar assessoria aos movimentos sociais e/ou aos conselhos a fim de potencializar a participação dos sujeitos sociais contribuindo no processo de democratização das políticas sociais, ampliando os canais de participação da população na formulação, fiscalização e gestão das políticas de saúde, visando ao aprofundamento dos direitos conquistados (CFESS, 2010, p. 30).

Na unidade, o serviço social também realiza um trabalho de orientação às famílias. O serviço social atua em caso de óbito, traslado e serviços burocráticos como documentação em cartório e previdência social. Se necessário, elabora um requerimento direcionado às prefeituras dos referidos municípios em que os cidadãos se localizam.

Levando em consideração as atividades realizadas na unidade, vale destacar que é um dos princípios o Código de Ética Profissional (1993), que se apresenta como uma das ferramentas fundamentais para a atuação profissional no cotidiano. É o compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional; e o exercício do Serviço Social sem discriminação.

Vale destacar também que, para realização de todas e quaisquer atividades, é fundamental uma investigação atuante e presente no trabalho profissional

desenvolvido, com planejamento e mobilização, acontecendo também a participação social dos usuários para a garantia do direito à saúde e aos demais direitos.

Muitos questionamentos em relação às competências de um profissional do Serviço Social norteiam o seu fazer profissional em relação a trabalho desenvolvido na saúde e quanto ao seu campo de atuação. A ouvidoria é um espaço criado para comunicação entre usuário e instituição.

Para atuarem nesses espaços, estão sendo convocados assistentes sociais com o intuito de analisar os atendimentos ofertados por meio de relatórios e junto à direção do hospital e demais conselhos propor e articular mudanças visíveis em relação aos atendimentos que são disponibilizados.

As atribuições e competências dos profissionais de Serviço Social, sejam aquelas realizadas na saúde ou em outro espaço sócio ocupacional, são orientadas e norteadas por direitos e deveres constantes no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão, que devem ser observados e respeitados, tanto pelos profissionais quanto pelas instituições empregadoras. No que se refere aos direitos dos assistentes sociais, o artigo 2º do Código de Ética assegura:

- a) garantia e defesa de suas atribuições e prerrogativas, estabelecidas na Lei de Regulamentação da Profissão e dos princípios firmados neste Código;
- b) livre exercício das atividades inerentes à profissão;
- c) participação na elaboração e gerenciamento das políticas sociais e na formulação e implementação de programas sociais;
- d) inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação, garantindo o sigilo profissional;
- e) desagravo público por ofensa que atinja a sua honra profissional; f) aprimoramento profissional de forma contínua, colocando-o a serviço dos princípios deste Código;
- g) pronunciamento em matéria de sua especialidade, sobretudo quando se tratar de assuntos de interesse da população;
- h) ampla autonomia no exercício da profissão, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas atribuições, cargos ou funções;
- i) liberdade na realização de seus estudos e pesquisas, resguardados os direitos de participação de indivíduos ou grupos envolvidos em seus trabalhos. No que se refere aos deveres profissionais, o artigo 3º do Código de Ética estabelece:
 - a) desempenhar suas atividades profissionais, com eficiência e responsabilidade, observando a legislação em vigor; b) utilizar seu número de registro no Conselho Regional no exercício da profissão; c) abster-se, no exercício da profissão, de práticas que caracterizem a censura, o cerceamento da liberdade, o policiamento dos comportamentos, denunciando sua ocorrência aos órgãos competentes (CFESS, 2010, p. 33-34).

Quanto ao acompanhamento de paciente em internação que também é um trabalho desenvolvido pelo assistente social, as crianças e adolescentes resguardados pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei. 8.090) têm direito a

serem acompanhadas nas distintas unidades. O mesmo se aplica a pacientes a partir de 60 anos, resguardados pelo Estatuto do Idoso (Lei n. 10.741). Dentre outras situações previstas na Lei n.º 106/2009, de 14 de Setembro artigo 161 da Constituição Federal.

Artigo 1º Âmbito A presente lei estabelece o regime do acompanhamento familiar de crianças, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência e pessoas com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida em hospital ou unidade de saúde.

Artigo 2º Acompanhamento familiar de criança internada

1 - A criança, com idade até aos 18 anos, internada em hospital ou unidade de saúde tem direito ao acompanhamento permanente do pai e da mãe, ou de pessoa que os substitua.

2 - A criança com idade superior a 16 anos poderá, se assim o entender, designar a pessoa acompanhante, ou mesmo prescindir dela, sem prejuízo da aplicação do artigo 6.º

3 - O exercício do acompanhamento, previsto na presente lei, é gratuito, não podendo o hospital ou a unidade de saúde exigir qualquer retribuição e o internado ou seu representante legal deve ser informado desse direito no ato de admissão.

4 - Nos casos em que a criança internada for portadora de doença transmissível e em que o contato com outros constitua um risco para a saúde pública o direito ao acompanhamento poderá cessar ou ser limitado, por indicação escrita do médico responsável.

Artigo 3º Acompanhamento familiar de pessoas com deficiência ou em situação de dependência

1 - As pessoas deficientes ou em situação de dependência, as pessoas com doença incurável em estado avançado e as pessoas em estado final de vida, internadas em hospital ou unidade de saúde, têm direito ao acompanhamento permanente de ascendente, de descendente, do cônjuge ou equiparado e, na ausência ou impedimento destes ou por sua vontade, de pessoa por si designada.

2 - É aplicável ao acompanhamento familiar das pessoas identificadas no número anterior o disposto nos incisos 3 e 4 do artigo 2.º

Artigo 4º Condições do acompanhamento

1 - O acompanhamento familiar permanente é exercido tanto no período diurno como noturno, e com respeito pelas instruções e regras técnicas relativas aos cuidados de saúde aplicáveis e pelas demais normas estabelecidas no respectivo regulamento hospitalar.

2 - É vedado ao acompanhante assistir a intervenções cirúrgicas a que a pessoa internada seja submetida, bem como a tratamentos em que a sua presença seja prejudicial para a correção e eficácia dos mesmos, exceto se para tal for dada autorização pelo clínico responsável.

Artigo 6º Refeições O acompanhante da pessoa internada, desde que esteja isento do pagamento de taxa moderadora no acesso às prestações de saúde no âmbito do Sistema Nacional de Saúde, tem direito a refeição gratuita, no hospital ou na unidade de saúde, se permanecer na instituição seis horas por dia, e sempre que verificada uma das seguintes condições:

- a) A pessoa internada se encontre em perigo de vida;
- b) A pessoa internada se encontre no período pós-operatório e até 48 horas depois da intervenção;
- c) Quando a acompanhante seja mãe e esteja a amamentar a criança internada;
- d) Quando a pessoa internada esteja isolada por razões de critério médico-cirúrgico;

e) Quando o acompanhante resida a uma distância superior a 30 km do local onde se situa o hospital ou a unidade de saúde onde decorre o internamento.

Artigo 7º Ausência de acompanhante

Quando a pessoa internada não esteja acompanhada nos termos da presente lei, a administração do hospital ou da unidade de saúde deve diligenciar para que lhe seja prestado o atendimento personalizado necessário e adequado à situação.

Artigo 8º Norma revogatória

São revogadas a Lei nº 21/81, de 19 de agosto, e a Lei nº 109/97, de 16 de setembro.

Na rotina de suas atividades, o setor ouvidoria tem como prioridade atender ao cidadão com uma demanda expressiva. Por conta da situação dos serviços ofertados na atualidade, o usuário fica leigo quanto ao papel da ouvidoria e até que ponto a mesma pode intervir, tornando-se necessário o esclarecimento do real papel da ouvidoria dentro da instituição e para o usuário.

As definições das competências e da área de atuação evitam o equívoco de que as atividades da ouvidoria concorrem com as demais atividades da instituição, além de afastar a ameaça de que a ouvidoria, no futuro possa se transformar em um centro de coerção e fiscalização (LYRA, 2011, p. 262).

A contar do primeiro atendimento entre usuário e ouvidoria, por meio de telefonemas, fax, e-mail, cartas ou caixas de manifestações disponíveis em fácil acesso para o usuário, ou reclamações, elogios, sugestões, solicitações ou informações presenciais, o usuário tem total direito de manter o acompanhamento de suas manifestações e o resultado delas, cabendo ao ouvidor disponibilizar essas informações ao mesmo, fazendo um estudo da relevância da solicitação e de suas respostas, para a satisfação e resolução para com o usuário.

Conhecer seu campo de atuação e a realidade dos casos são ferramenta indispensável para uma boa atuação; entender os processos e métodos utilizados pela instituição faz com que o andamento e resoluções dos casos seja mais ágil e de qualidade para ambas as partes.

Para exercer um bom papel de Ouvidor, uma das características importantes é de conhecer muito bem a entidade que irá atuar, ou seja, ter uma boa visão dos processos, utilizarem a mediação como ferramenta de atuação e sua autonomia para convocar pessoas e equipes para ajudar na solução do problema. Faz-se oportuno ratificarmos com (LYRA, 2012, p. 272).

Somente registra no sistema as manifestações não seria o papel louvável da ouvidoria, se faz necessário que ela seja atuante e resolutiva, ao receber as manifestações garantir que a resposta seja compatível com o esperado pelos usuários sempre deixando claro o limite de intervenção do setor.

É necessário que a Ouvidoria funcione e seja vista pelos administradores, não como mais um órgão de controle e sim como um instrumento eficiente de gestão, cuja missão é a de garantir ao cidadão respostas às suas manifestações (LYRA, 2011, p. 132).

Atuar na defesa e garantia dos direitos dos usuários de uma determinada instituição pode ser visto como um confronto de ideias por ambos os lados, tanto instituição, como usuário. O profissional necessita de um referencial teórico e prático para poder atuar em diferentes situações, construindo uma relação profissional e social com os usuários para os quais atua, expondo para a instituição a importância de ser realizado um trabalho de qualidade e eficácia com os mesmos.

Desenvolver esse trabalho não é fácil, pois, quando se está à frente de uma instituição na qual a premissa é desenvolver e oferecer um serviço de qualidade, porém são apresentadas as carências existentes não só na instituição, mas sim em todo os sistemas que regem a mesma, a privação quanto à estrutura, equipamentos, medicação e procedimentos é mais notável e contínua no dia a dia das instituições.

Pondo em pauta o trabalho desenvolvido na ouvidoria, não são todos os casos apresentados que competem à mesma, pois muitos não estão inseridos em suas competências. Com isso, surgem os casos mais complexos, como, por exemplo, carência em equipamentos ou estrutura (vagas para internação), falta de profissionais para determinadas especialidades, procedimentos médicos, o não fornecimento de medicação (cujo custo seria alto, porém deve ser garantido por lei), etc. Esses tipos de casos são de competência do hospital; no entanto, com as carências da saúde pública, acabam indo para a ouvidoria e não sendo resolvidas, por não serem de competência dessa.

Em uma entrevista com a ouvidora da instituição, que tem como formação o serviço social há já 30 anos, a mesma relata sobre sua atuação na ouvidoria, dizendo que “é um trabalho desenvolvido desde 2005 e que é muito gratificante, porque consegue dar soluções e/ou encaminhamentos para casos complexos”.

Nesses casos, o ouvidor realiza um trabalho que está dentro de suas competências e, se o caso não for solucionado, o mesmo será encaminhado para

outras instâncias, por meio de um direcionamento. Caso ainda assim não haja posicionamento ao usuário em relação à sua solicitação, o mesmo é orientado a procurar a defensoria pública, por intermédio do Núcleo de Defesa da Saúde (NUDESA) para a garantia e efetivação de seus direitos.

No momento que os usuários dos serviços procuram informações, esclarecimentos e apoio quanto a diferentes casos, é feito o primeiro atendimento com a ouvidora, analisando a complexidade dos casos e fazendo seus devidos encaminhamentos na busca de resoluções eficazes e sem prejuízos aos usuários.

Como um dos deveres do Assistente social é a garantia dos direitos e a ouvidoria em boa parte de sua atuação com os usuários recebe demandas desse porte, são necessários conhecimentos técnicos e teóricos para assim garanti-los sem discriminação de casos, sendo o usuário respeitado desde seu primeiro acolhimento. Em entrevista com a ouvidora da unidade, quando questionada quanto ao sigilo profissional, a mesma destaca que:

O sigilo é uma ferramenta imprescindível prevista no nosso Código de Ética e assegurado juridicamente ao exercício profissional, e sua aplicação na ouvidoria se faz sempre, respeitando o usuário, embora acatando a ampla defesa e o contraditório. Vale ressaltar que em todos os ambientes se encontram desafios e dificuldades para uma atuação ética, respeitando sempre o que é direito do usuário e que na ouvidoria o que se destaca é que muitas vezes, por conta da outra parte insistir em saber a origem da denúncia.

Com o mesmo sentido, o trabalho do ouvidor é semelhante ao do assistente social, e representa um elo entre instituição e usuário, possibilitando o exercício da cidadania por meio de ações direcionadas à garantia dos direitos, viabilizando a todos um acesso digno e que leva ao usuário um bem comum entre sujeito e instituição.

Trata-se de construir um perfil a fim de compreender e refletir sobre as necessidades de quem necessita de cuidados, sem discriminação com o intuito de efetivar os direitos previstos constitucionalmente. Constata-se que o Assistente Social, como um profissional que trabalha na luta perdurável em defesa da cidadania, encontra-se preparado para atuar em defesa dos usuários das ouvidorias, enfrentando os desafios apresentados, sendo representante do cidadão e destacando uma relação de respeito como os casos, utilizando-se do sigilo profissional como suporte na teoria e na prática.

O reconhecimento da questão social como objeto de intervenção profissional (conforme estabelecido nas Diretrizes Curriculares da ABEPSS, 1996), demanda uma atuação profissional em uma perspectiva totalizante, baseada na identificação das determinações sociais, econômicas e culturais das desigualdades sociais. A intervenção orientada por esta perspectiva teórico-política pressupõe: leitura crítica da realidade e capacidade de identificação das condições materiais de vida, identificação das respostas existentes no âmbito do Estado e da sociedade civil, reconhecimento e fortalecimento dos espaços e formas de luta e organização dos trabalhadores em defesa de seus direitos; formulação e construção coletiva, em conjunto com os trabalhadores, de estratégias políticas e técnicas para modificação da realidade e formulação de formas de pressão sobre o Estado, com vistas a garantir os recursos financeiros, materiais, técnicos e humanos necessários à garantia e à ampliação dos direitos (CFESS, 2010, p. 34-35).

Ao exercer seu trabalho em uma ouvidoria, uma das dificuldades encontradas pelo profissional de Serviço Social são profissionais que querem atuar apenas apaziguando a relação entre usuário e instituição, o que seria contraditório ao papel do Assistente Social, que deve atuar no controle social e na resolução de suas necessidades.

Por conta de diversas atividades, o assistente social vem sendo solicitado para atuar nas ouvidorias, desenvolvendo um trabalho dinâmico para garantia dos direitos. Ao exercer um trabalho dentro da ouvidoria, o assistente social passa a trabalhar para uma instituição, não podendo esquecer que seu papel como cidadão é a luta a favor da igualdade social, garantindo o acesso a todos os serviços assegurados por lei. “As condições que peculiarizam o exercício profissional são uma concretização da dinâmica das relações sociais vigentes na sociedade, em determinadas conjunturas” (IAMAMOTO, 2007, p. 99).

O Assistente Social apresenta-se como um profissional qualificado para trabalhar em uma ouvidoria, destacando sua formação teórico-metodológica para lidar com os enfrentamentos existentes quando se fala e se presenciam as questões sociais. Nota-se também que o profissional de serviço social tem uma importante contribuição a prestar como ouvidor, para garantir o direito do usuário por um serviço de qualidade, entre as práticas exigidas pelas ouvidorias e a práxis profissional nesse novo e vasto campo de atuação do profissional assistente social/ouvidor.

Após as pesquisas, realizou-se uma entrevista que se deu por meio de uma conversa formal, onde prontamente a ouvidora respondeu algumas dúvidas a

respeito de sua formação em Serviço Social e da quantidade de anos que presta serviço à entidade pesquisada.

Em sua concepção, o papel do assistente social na ouvidoria do HUWC é o de envolver-se tecnicamente em favor dos direitos sociais dos usuários, sabendo que a maior dificuldade enfrentada na ouvidoria se dá muitas vezes por conta de outras pessoas insistirem em saber a origem da denúncia, o que não é permitido, pois, se for opção do denunciante manter-se em sigilo, sua identidade será preservada.

Na entrevista, constatou-se que o público-alvo de atendimento é formado pelos cidadãos usuários dos serviços hospitalares (pacientes internados, pacientes externos e familiares). Também foi possível notar que, com a criação do sistema de ouvidoria, o público-alvo do referido hospital passou a ter o direito de ser ouvido, juntamente com a demanda ao setor competente.

As ouvidorias hospitalares são de relevante importância para o setor público que quer manter um serviço público de qualidade. Esse recurso tem sido muito procurado pelos usuários do HUWC, que se sentem acolhidos nesse espaço e têm esperança de que suas pretensões recebam a devida atenção.

Existem também os que têm medo de perseguição por procurarem esse serviço. É notório que durante os atendimentos prestados, o cidadão tem a necessidade em ser ouvido. A falta de informação por parte dos profissionais de saúde e usuários é sempre o assunto a ser citado durante as observações.

Um dos fatores mais comuns que acontece nos hospitais é a questão da perda de tempo. A falta de tempo é uma frequente, não há tempo para se perder com pacientes ou acompanhantes, e dar informações é fator irrelevante para alguns profissionais.

As ouvidorias têm recebido com frequência pessoas que não têm seus problemas resolvidos, porém, ao entrarem para fazer a sua manifestação, saem muito satisfeitas apenas por serem ouvidas e orientadas. O saber que suas angústias foram acolhidas e que serão repassadas para autoridades superiores faz com que o sentimento de cidadão desperte no usuário. Os setores de ouvidoria do HUWC e de outros hospitais estão sendo cada vez mais procurados por usuários e profissionais de saúde, sendo considerados uma garantia dos direitos.

Os próprios funcionários que pretendem fazer um trabalho dentro das normas preestabelecidas encaminham para o serviço de ouvidoria os casos que não sabem

como resolver, pois, se não há quem saiba da informação, com certeza a ouvidoria há de saber e, desse modo, ela recebe inúmeras demandas que às vezes nem são pertinentes, mas encaminham para setor competente. Pacientes que chegam com um alto nível de estresse saem agradecidos por terem sido ouvidos e orientados. O ouvidor tem sua importância tanto quanto qualquer outro cargo de gestão, pois o trabalho desenvolvido complementa para que a ouvidoria funcione como ferramenta ágil e eficaz dos serviços públicos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria é uma importante ferramenta de gestão e atua na fiscalização do funcionamento do sistema de saúde. A implantação da ouvidoria é um avanço no campo da gestão democrática. Existem desafios a serem superados para que as ouvidorias contribuam ainda mais para execução das políticas de saúde e representem os cidadãos na garantia do direito à saúde

No contexto hospitalar, as ouvidorias apresentam um duplo desafio para atender o usuário e solucionar as questões inerentes ao atendimento, ressaltando que, na classificação das demandas, o cidadão dificilmente procura o serviço de ouvidoria para elogiar ou sugerir algo, pois sempre vem seguido de insatisfação e reclamações.

Portanto, este estudo mostrou que, na instituição pesquisada, a ouvidoria funciona principalmente fornecendo informações e dando possíveis soluções e direcionamentos às demandas de insatisfações por parte dos usuários. Existe a possibilidade de que essas informações e insatisfações sejam, na verdade, reclamações de algo que não está funcionando adequadamente.

Sabe-se que alguns problemas poderiam ser evitados por ações inerentes à própria instituição. O excesso de demanda existente na instituição acaba repercutindo diretamente no papel da ouvidoria, distorcendo suas atividades e deixando de atuar devidamente.

No entanto, a ouvidora sempre está atenta aos problemas que surgem e busca, de uma forma ou outra, direcionar soluções, buscando cada vez mais atender o público que já vive cansado demais devido às dificuldades no acesso aos serviços de saúde.

Quanto ao sigilo profissional e sua utilização na ouvidoria, pode-se perceber que as medidas estão sendo tomadas para que as informações sejam analisadas com segurança.

Em relação à estrutura, vale destacar que, para acontecer um atendimento seguro, o profissional se encontra respaldado no código de ética o com direito a atuar em um espaço digno de trabalho, seja em instituições públicas ou privadas.

Pode-se perceber, no decorrer da pesquisa, que os documentos são organizados e arquivados via sistema e que somente podem ser acessados pelos

responsáveis por cada especialidade na qual seja necessária a utilização dos mesmos; eles são impressos e arquivados para resguardo dos envolvidos.

Sobre a relevância de ser ou não um profissional de serviço social atuante na ouvidoria, pode-se perceber a importância desse novo campo apresentado à categoria, para que nele o mesmo possa exercer o fazer profissional do assistente social para com a sociedade. Desenvolve um trabalho de receptor que analisa e oferece retorno, desde que as reivindicações estejam dentro de suas competências e, caso não estejam, que as mesmas sejam repassadas a seus responsáveis.

Destaca-se também a importância do trabalho multidisciplinar, sendo o assistente social um articulador estratégico para atuar no enfrentamento da realidade da saúde pública, oferecendo o seu saber científico e suas práticas metodológicas em defesa intransigente dos direitos sociais e da classe trabalhadora, atuando no processo da luta de classes

Diante do exposto, evidencia-se que o objetivo central deste trabalho foi plenamente atingido, pois compreendeu-se que a prática cotidiana, a demissão ética e política do sigilo profissional para os assistentes sociais inseridos na unidade do HUWC é de suma importância, existindo e funcionando dentro dos padrões assegurados por lei.

Também foram abordadas e apresentadas as propostas pautadas nos princípios profissionais e na prática do fazer de um assistente social e sua equipe profissional, conhecendo e seguindo o Código de Ética e a lei que regulamenta a profissão do profissional Assistente Social dentro das ouvidorias.

Enfim, para que a ouvidoria possa atingir plenamente seus objetivos, o de ser um canal para ouvir a voz do cidadão, é necessário que tenha uma estrutura na qual a pessoa que é responsável tenha respaldo institucional, e conhecimentos específicos que resultem em uma atuação eficaz.

Poder ofertar um serviço de qualidade e com isso receber como recompensa um usuário empoderado e reconhecedor de seus direitos, um usuário sabendo que existe um espaço que garanta a informação e orientação e quando possível a resolução de seus problemas, faz com que o profissional se veja com o dever para com a sociedade cumprido. Poder apresentar e oferecer soluções, ou até mesmo disponibilizar um direcionamento é, sem dúvidas, um ponto alto na atuação de um profissional; sentimento de dever cumprido com dedicação e satisfação faz com que sirvam de estímulo para atuações posteriores.

Sendo o Assistente social detentor de um conhecimento amplo em relação aos direitos garantidos por lei aos usuários, o mesmo está preparado para o enfrentamento em relação aos desafios apresentados interna e externamente no período de sua atuação, procurando trabalhar em parceria com a gestão hospitalar.

Vale destacar aqui o trabalho interdisciplinar e os princípios do SUS: universalidade (para todos), a equidade (sem discriminação) e a integralidade (o sujeito como um todo). Desse modo, as ouvidorias, sendo elas ministradas por um Assistente Social, amplificam cada vez mais a voz dos usuários e propiciam a melhoria da qualidade e da atenção e no atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde, estimulando o protagonismo do usuário e elaborando estratégias e rotinas a fim de democratizar o acesso aos direitos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência da República. **Sistema Único da Assistência Social – SUAS. Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011.** Brasília: Casa Civil, 2011.

_____. **Política Nacional de Assistência Social - PNAS**, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social por intermédio da Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004 e publicada no Diário Oficial da União DOU do dia 28 de outubro de 2004.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS.** Brasília: Casa Civil, 2009.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Perguntas Frequentes. Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV).** Brasília: SUAS, 2017.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. O CFESS na Luta pela Assistência Social: sentido e compromisso. **CFESS Manifesta**, p. 27-40, nov. 2009.

_____. **Parâmetros para a Atuação de Assistentes Sociais nas Políticas de Saúde.** Brasília: CFESS, 2010.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. **Resolução nº 27, de 24 de fevereiro de 2005.**

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativos, quantitativos e misto.** 2ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostras e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** São Paulo: Atlas, 2008.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade.** Petrópolis: Vozes, 2009.

NAHAS, M. I. P. **Indicadores interurbanos como instrumentos de gestão da qualidade de vida urbana em grandes cidades: discussão teórico-metodológica.** 2003. Disponível em: <<http://www.virtual.pucminas.br/idhs/site/conteudo/pobrezaartigos.htm>> Acesso em: 12 jan. 2018.

SIMÕES, C. **A lei orgânica da Assistência Social – LOAS.** Curso de Direito do Serviço Social. 5ª ed. São Paulo: Cortez, 2011.

TEIXEIRA, S. Trabalho Interdisciplinar nos CRAS: um novo enfoque e trato à pobreza? **Textos & Contextos** (Porto Alegre), v. 9, n. 2, p. 286 - 297, ago./dez. 2010.

APÊNDICE

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO COM A OUVIDORA

1. Seu nome e qual o seu tempo de formação em Serviço Social?
2. Há quanto tempo desenvolve este trabalho na Ouvidoria do HUWC?
3. Como é o trabalho desenvolvido na Ouvidoria?
4. Na sua concepção, qual o papel do Assistente Social aqui na ouvidoria do HUWC?
5. Trabalhando o sigilo profissional: o quem vem a ser sigilo?
6. Tomando o sigilo como um dever do profissional a fim de assegurar o usuário e suas informações, como aplicá-lo no dia a dia da ouvidoria?
7. Voltado para o sigilo, como profissional do serviço social, qual a maior dificuldade enfrentada na ouvidoria?
8. Há quanto tempo está à frente da Ouvidoria do HUWC?