



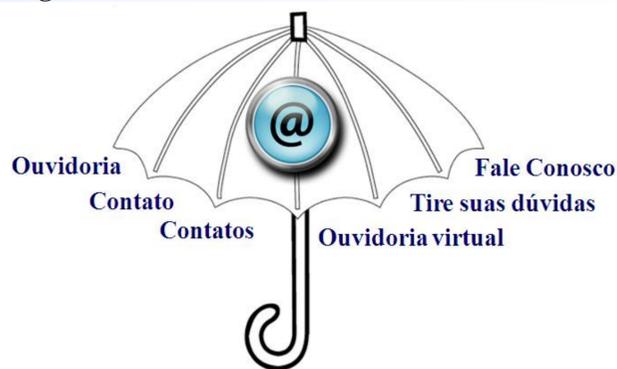
Tema: As 'Ouvidorias' virtuais em Hospitais Universitários

Justificativa da escolha do tema:

A crescente evolução das novas tecnologias de comunicação e informação (Tic's), possibilitaram novas formas para estreitar os relacionamentos entre as organizações e seus diversos segmentos de públicos. Sob esta perspectiva, as 'ouvidorias' virtuais (SCROFERNEKER, 2005) surgem como uma alternativa para suprir as necessidades desse novo cenário.

A pesquisa tem como tema as 'ouvidorias' virtuais em Hospitais Universitários (HU), identificadas geralmente pelas expressões: 'Fale Conosco', 'Ouvidoria', 'Contato', 'Contatos', 'Tire suas dúvidas'. (FIGURA 1)

Figura 1: 'Ouvidorias' virtuais



Objetivos:

- mapeamento dos públicos que recorrem às 'ouvidorias' virtuais dos hospitais universitários;
- a categorização das mensagens enviadas pelos segmentos de público que recorrem à 'ouvidoria' virtual;
- a construção de modelos de 'ouvidorias' virtuais que efetivamente atuem como espaços de interlocução, de diálogo e relacionamento e que disponibilizem dados para alimentar um banco de dados operacional.

Método e metodologia:

No que se refere ao método, o projeto está ancorado no Paradigma da Complexidade (MORIN, 2001). Em relação à metodologia, trata-se de uma pesquisa exploratória (GIL, 1999), desenvolvida sob técnicas de levantamento bibliográfico, estratégia de estudo de caso (YIN, 2001) e pesquisa de campo com a realização de entrevistas em profundidade (DUARTE, 2005), envio de questionário por e-mail, e exploração de recursos disponíveis na web.

Referencial teórico:

Autores como Kunsch (2003, 2008, 2009), Barrichello (2009), Nassar (2007,2008), Bueno (2003, 2005, 2009), Rogmanolli (2009) (Putnam (2004), Lite (1997), dentre outros, subsidiam as discussões sobre comunicação organizacional. Wolton (2003, 2010), Lévy (2001) Morin (2005, 2001), Lemos (2002), Rüdiger (2003, 2002) Sfez (2000) Nielsen e Tahir (2002) Santaella (2004 e 2007), Correa(2005, 2008,2009), Primo (2007) fundamentam as abordagens sobre as novas tecnologias e interatividade. Sobre ouvidorias a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman subsidia a discussão.

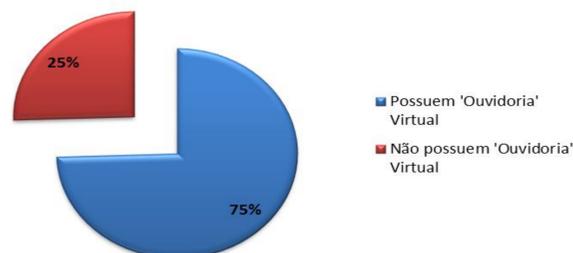
Bolsista:

deivid.cardoso@acad.pucrs.br (bolsista BPA/PUCRS/PRAIAS 2010)

O projeto foi contemplado com duas Bolsas de Iniciação Científica do EDITAL BPA 2010 - Programa de Apoio à Integração entre Áreas (PRAIAS), e é uma pesquisa interdisciplinar, entre a Faculdade de Comunicação Social e a Faculdade de Informática da PUCRS.

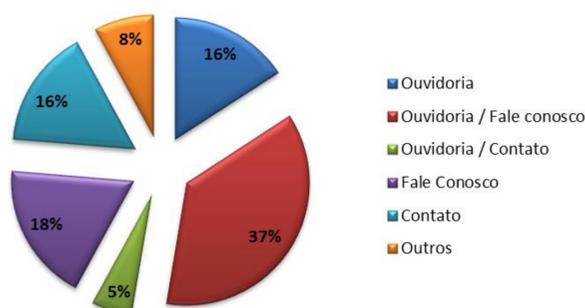
Resultados parciais:

Sobre a presença das 'ouvidorias' virtuais nos sites/portais dos HU's (Gráfico 1)



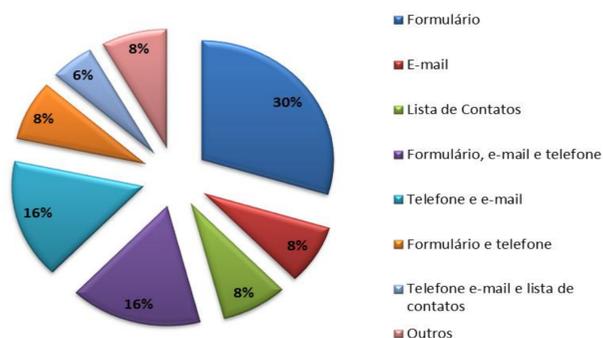
Elaborado pelo bolsista CARDOSO, Deivid Paz (BPA/PUCRS/PRAIAS 2010)

Sobre a Nomenclatura (Gráfico 2)



Elaborado pelo bolsista CARDOSO, Deivid Paz (BPA/PUCRS/PRAIAS 2010)

Sobre as formas de contato das 'ouvidorias' virtuais (Gráfico 3)



Elaborado pelo bolsista CARDOSO, Deivid Paz (BPA/PUCRS/PRAIAS 2010)

Algumas Considerações:

De acordo com Scroferneker (2008, p. 12), "sob a ótica da comunicação organizacional, as 'ouvidorias' virtuais podem efetivamente se constituir em espaços interativos nos ambientes organizacionais cada vez mais virtualizados (e por vezes, tão desumanizados)". No caso específico dos Hospitais Universitários é preciso considerar que a 'ouvidoria' virtual necessita cumprir de fato, o seu papel de Ouvidoria, especialmente quando assim denominada. Tal afirmação implica em clareza conceitual e não meramente instrumental (SCROFERNEKER, 2010).

Para as próximas etapas do projeto estão previstas entrevistas em profundidade com os responsáveis pelas Ouvidorias dos três hospitais universitários de Porto Alegre e o envio de questionário, por e-mail, às ouvidorias dos HU que compõem a amostra. O objetivo é ampliar o conhecimento sobre os procedimentos adotados e os bancos de dados utilizados.

Referências:

- DUARTE, Jorge. Entrevista em profundidade. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (Orgs.). Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação Social. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2005. p. 62-83.
- GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- MORIN, Edgar. Introdução ao Pensamento Complexo. 3. ed. Trad. Dulce Matos. Lisboa: Instituto Piaget, 2001.
- SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. As "Ouvidorias" virtuais em Instituições de Ensino Superior. INTERCOM 2008. Natal, RN. Anais do XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação [recurso eletrônico]. São Paulo: Intercom, 2008. Disponível em <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/>.
- _____. Construção de modelos de "Ouvidorias" Virtuais para Hospitais Universitários. Porto Alegre, Edital BPA/PRAIAS, PRPG/PUCRS, 2010.
- YIN, Robert. Estudo de caso: planejamento e métodos. Trad. Daniel Grassi. 3ª ed., Porto Alegre: Bookman, 2001.