

O tema do projeto são as “Ouvidorias” virtuais em Hospitais Universitários (HU) e tem como objetivos: o mapeamento dos públicos que recorrem às “ouvidorias” virtuais dos HU; 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.

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.

A amostra é composta por 50 HU, selecionados a partir de três critérios: ser denominado Hospital Universitário, constar na relação de HU reconhecidos pelo MEC e pertencer à Associação Brasileira de Hospitais Universitários e Educação. A primeira etapa do projeto consistiu na análise dos sites/portais dos 50 HU, no que se refere à presença de alguma modalidade de “ouvidoria” virtual, a nomenclatura adotada pelos HU em suas “ouvidorias” virtuais, e à acessibilidade às “ouvidorias” virtuais nos sites/portais dos HU.

Para as próximas etapas 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. De acordo com Scroferneker (2010) 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.