

Construção de modelos de 'ouvidorias' virtuais em Hospitais Universitários

Prof. Dr. Cleusa Maria Andrade SCROFERNEKER (orientadora)
Larissa Lofrano Souza (bolsista)

Tema e Justificativa

A necessidade de interagir virtualmente com os diferentes segmentos de públicos tem levado as organizações a investirem em comunicação digital. As possibilidades, portanto, de implantação de novos canais de comunicação se ampliam e se diversificam, virtualizando o ouvir e o falar. Sob essa perspectiva, destacam-se as 'ouvidorias' virtuais, geralmente identificadas pelas expressões Ouvidoria, Fale Conosco, Contato/Contatos, dentre outras.

Método e Metodologia

A pesquisa está ancorada no Paradigma da Complexidade (MORIN, 2001).

Trata-se de uma pesquisa exploratória (GIL, 1999), desenvolvida mediante técnicas de levantamento bibliográfico, estratégia de estudo de caso (YIN, 2001) e pesquisa de campo, com a realização de entrevistas em profundidade (DUARTE, 2005), e exploração dos recursos disponibilizados na web

Objetivos

- Construção de modelos de 'ouvidorias' virtuais.
- Desenvolvimento de um banco de dados analíticos a partir das entradas recebidas e armazenadas.
- Mapeamento dos públicos que recorrem às ouvidorias presenciais e virtuais.
- Categorização das mensagens enviadas pelos públicos a essas modalidades de ouvidorias virtuais.

Gráfico 1: Nomenclatura utilizada

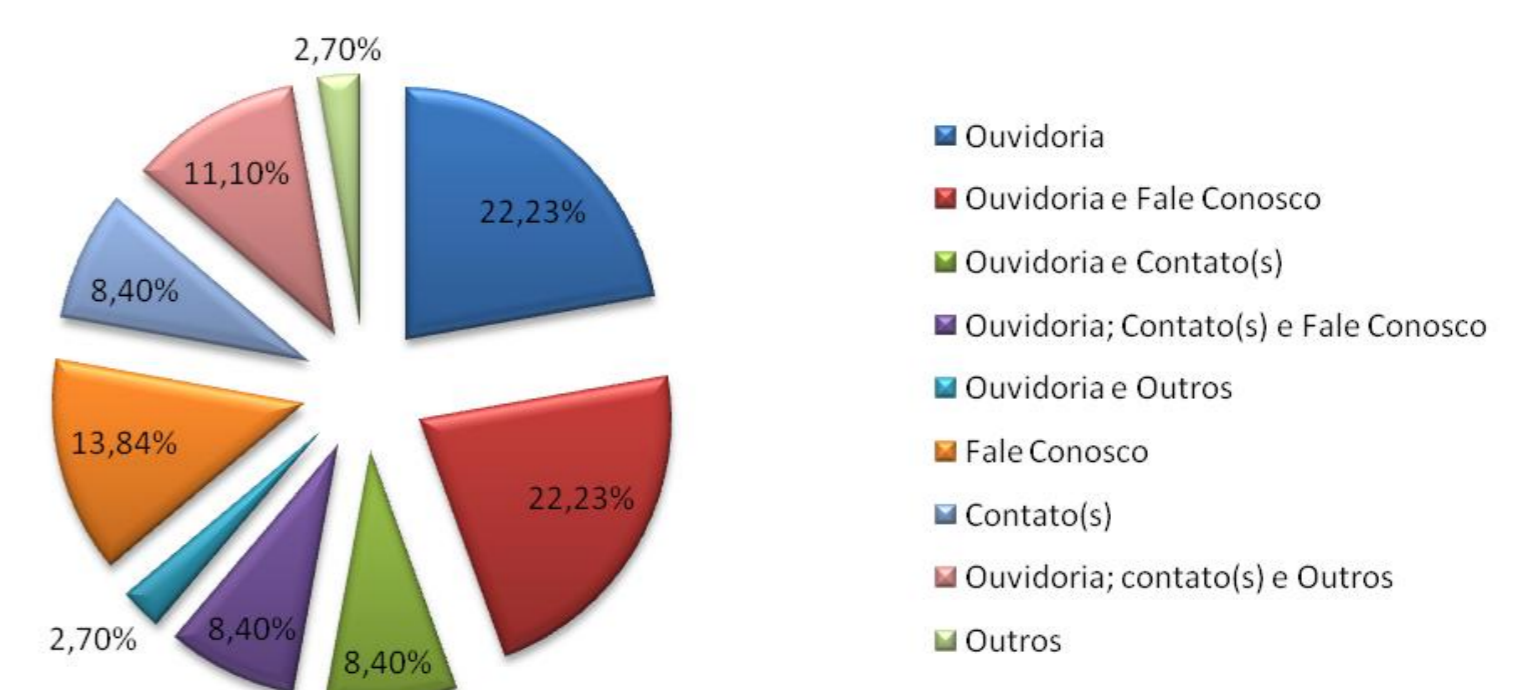


Gráfico 2: Acessibilidade às ouvidorias virtuais

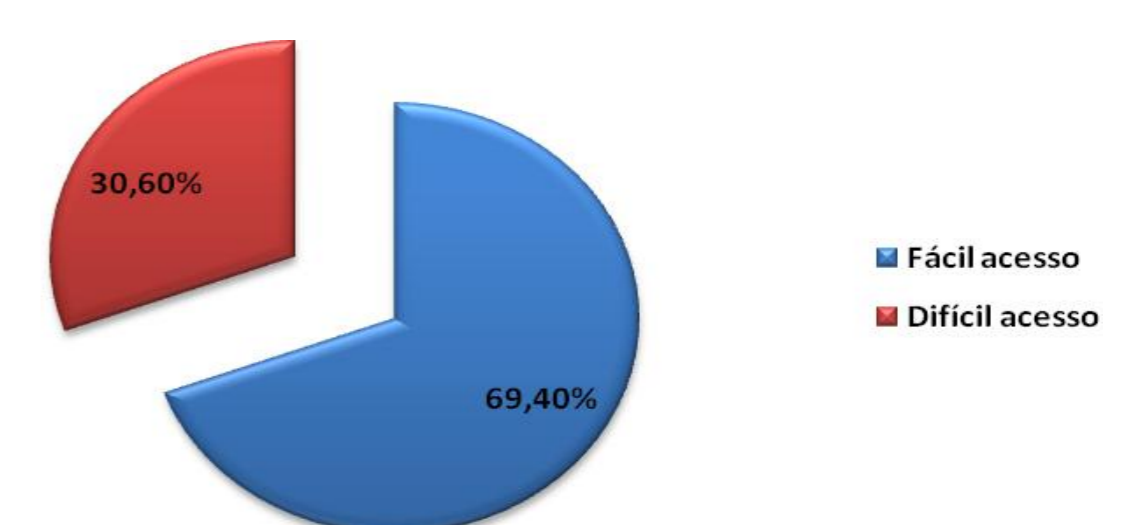


Figura 1: Protótipo do modelo de 'ouvidoria' virtual