

Construção de modelos de ‘Ouvidorias’ Virtuais para Hospitais Universitários

Larissa Lofrano Souza¹, Fernanda Morandi², Cleusa Maria Andrade Scroferneker (coordenadora),
Duncan Dubugras Alcoba Ruiz (orientador)

*Faculdade de Comunicação Social da PUCRS,
Faculdade de Informática da PUCRS*

A pesquisa tem como tema as ‘ouvidorias’ virtuais³ em Hospitais Universitários (HUs)⁴ e objetiva investigar sobre os espaços comunicacionais utilizados pelos Hospitais Universitários para interagirem ‘virtualmente’ com os seus diferentes segmentos de públicos. Objetiva igualmente, a partir da realização de um estudo de caso, mapear os públicos que recorrem às ouvidorias presenciais e virtuais de um hospital, categorizar as mensagens enviadas a essas modalidades de ouvidorias; o desenvolvimento de um banco de dados analítico e a construção de um modelo de ‘ouvidoria’ virtual que atue, efetivamente, como espaço de interlocução e diálogo entre a organização e seus públicos (SCROFERNEKER, 2010). Trata-se de uma pesquisa exploratória (GIL, 1999) com técnicas de levantamento bibliográfico, exploração dos recursos disponíveis na Web, estratégia de estudo de caso (YIN, 2001) e pesquisa de campo, com a realização de entrevistas em profundidade (DUARTE, 2005).

A pesquisa conta com uma amostra de 37 HUs. Como critério para a seleção da amostra, considerou-se os hospitais universitários relacionados pelo Ministério da Educação (MEC) que dispõe de alguma modalidade de ‘ouvidoria’ virtual. Os sites/portais dos HUs foram acompanhados mensalmente e analisados quanto à nomenclatura utilizada para designar esse espaço comunicacional, a acessibilidade e a presença de perguntas frequentes

¹ Graduanda do 4º semestre de Comunicação Social – Habilitação em Jornalismo.

² Graduando do 5º semestre de Comunicação Social – Habilitação em Relações Públicas.

³ Termo cunhado pela Profª. Dr. Cleusa Scroferneker em 2005 e compreende as formas disponibilizadas em sites/portais para as instituições interagirem com os seus públicos. Normalmente identificadas por ‘Fale Conosco’, ‘Ouvidoria’, ‘Contato’, ‘Contatos’.

⁴ Projeto coordenado pela Profª. Dr. Cleusa Scroferneker desde 2010. Trata-se de uma pesquisa interdisciplinar entre o Programa de Pós-Graduação em Comunicação (PPGCOM/Famecos) e o Programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação da Faculdade de Informática (PPGCC/ FACIN).

(FAQs). Destaca-se como resultados parciais que dos 37 HUs que possuem alguma modalidade de ‘ouvidoria’ virtual, apenas 6 utilizam exclusivamente o termo Ouvidoria. Nos demais, termos como Fale Conosco, Contato, Contatos e também, Ouvidoria são encontrados. Em relação à acessibilidade, em 25 *sites*/portais o *link* a alguma modalidade de ‘ouvidoria’ virtual é de fácil acesso. Apenas quatro HUs disponibilizam Perguntas Frequentes (FAQs).

No que se refere à construção de bancos de dados, ela se deu em duas etapas: primeiro a criação de um banco de dados SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados) MYSQL. Em um segundo momento, o desenvolvimento dos modelos conceitual, lógico e físico. A partir desses dois momentos foi elaborado uma versão preliminar de um modelo de ouvidoria a ser proposta, utilizando como tecnologia de implantação HTML PHP e JavaScript.