

XIV Salão Iniciação Científica da PUCRS

MODELO DE RESUMO

Ouvidoria virtual como lugar de comunicação: a construção de um projeto de *Business Intelligence* para Hospitais Universitários.

Bolsista(s): Gabriela Lima Sarmiento (FAMECOS/PUCRS)

Ricardo Wenzel da Costa (FACIN/PUCRS)

Orientador(es): Cleusa Maria de Andrade Scroferneker (FAMECOS/PUCRS)

Duncan Dubugras Alcoba Ruiz (FACIN/PUCRS)

Esse projeto propõe uma reflexão sobre a possibilidade, ou não, das Ouvidorias Virtuais constituírem-se em espaços de interlocução, estimulando e promovendo o relacionamento e a construção de vínculos entre a Organização Hospitalar e seus públicos. O objeto desta pesquisa são os Hospitais Universitários brasileiros (*HUs*). A investigação iniciada em 2010, compreende uma amostra de 36 *HUs*. Além do mapeamento dos públicos que recorrem as Ouvidorias Virtuais mediante a realização de entrevistas em profundidade, a pesquisa analisa as diferentes modalidades de ouvidorias virtuais disponibilizadas pelos Hospitais, inclusive as Mídias Sociais, bem como a acessibilidade e formas de contato predominantes. A opção pela análise das Mídias Sociais, tais como *Facebook*, *Tweeter*, deveu-se à constatação que atualmente também, se constituem em alternativas de ouvidorias virtuais, para os Hospitais Universitários, em suas tentativas de interagirem virtualmente com seus públicos. Dentre os principais resultados obtidos até o presente momento destacam-se: o predomínio da utilização da expressões Ouvidoria, a facilidade de acesso às *homepages* dos sites/portais dos hospitais que disponibilizam Ouvidorias virtuais e que a principal forma de contato ainda é o e-mail. No que se refere às Mídias Sociais predomina o *Twitter*, seguido do *Facebook*. Cabe ressaltar que ambas plataformas possuem um caráter predominantemente informacional. Igualmente, está desenvolvido em parceria com a Faculdade de Informática um sistema web de ouvidoria virtual para o armazenamento dos registros, visando aprimorar a troca de informações entre o Hospital selecionado para a pesquisa e os públicos que recorrem a sua Ouvidoria virtual. Foram realizadas atividades no intuito de aprimorar as funcionalidades do sistema, assim como, adequações necessárias no modelo operacional de banco de dados. Estas atividades têm sido fundamentais para a viabilização do processo de apreensão de dados. Ao final deste processo, pretende-se gerar relatórios de apoio à decisão, e assim validar/aperfeiçoar o modelo analítico de banco de dados proposto no projeto Edital PRAIAS/ 2012. Entre as contribuições almejadas pela implementação do sistema, pretende-se chamar a atenção para o uso de novas tecnologias, tais como: processamento analítico, mineração de dados, e adicionalmente tornar mais dinâmico o procedimento atualmente registrado em papel.

Palavras-chave: Ouvidorias Virtuais; Hospitais Universitários; Novas tecnologias.