

## RESUMO

Para atender aos objetivos do projeto “As ‘ouvidorias’ virtuais em Hospitais Universitários Brasileiros” recorreu-se aos seguintes procedimentos metodológicos: análise mensal dos sites/portais dos 36 Hospitais que compõem a amostra, em relação aos aspectos de nomenclatura, acessibilidade, formas de contatos, bem como das redes sociais, pois observou-se que alguns Hospitais passaram a utilizá-las como alternativas de comunicação com os seus diferentes segmentos de público. No que se refere à nomenclatura, ressalta-se que o termo mais utilizado em 2012 era Ouvidoria, seguido do uso simultâneo de Ouvidoria e Fale Conosco. Quanto à acessibilidade, observou-se que 68% das ‘ouvidorias’ possuem links de fácil acesso. Esta característica é estabelecida pelo posicionamento que as diferentes modalidades de ‘ouvidorias’ virtuais [Ouvidoria/Fale Conosco/Contato/Contatos, dentre outras] ocupa no site/portal, facilitando a sua identificação. Quanto às formas de contato, o e-mail e o formulário são disponibilizados com mais frequência. Entretanto, de janeiro a abril constatou-se o predomínio do e-mail. Em 2012, identificou-se a presença dos Hospitais Universitários (HU) nas redes sociais, através de perfis oficiais. Foram considerados oficiais os perfis que são mencionados nos sites/portais das instituições. A rede social mais utilizada pelos HU’s brasileiros é o *Twitter*, seguido do *Facebook*. Em parceria com o Programa de Pós-Graduação em Ciências da Computação foi desenvolvido, em 2012, uma proposta de ouvidoria virtual para um Hospital Universitário. Apesar de serem resultados parciais, acredita-se ser possível afirmar, que as redes sociais também, se constituem em modalidades de ‘ouvidoria’ virtual, embora sua utilização geralmente tenha caráter informacional. As próximas etapas do projeto incluem o mapeamento dos públicos e das principais demandas, mediante o envio de questionário aos Ouvidores e/ou responsáveis pelas Ouvidorias nos Hospitais Universitários da amostra e entrevista com os Ouvidores e/ou responsáveis pelas Ouvidorias de Hospitais Universitários em Porto Alegre.