(Re) Visitando as Ouvidorias 'Virtuais' em Instituições de Ensino Superior[1] e em Hospitais Universitários.

Profª Dr. Cleusa Maria Andrade SCROFERNEKER[2]
Augusto HEBERLE[3]
Deivid Paz CARDOSO[4]
Larissa Lofrano SOUZA[5]

Resumo

A necessidade de interagir virtualmente com 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 diversificam-se, virtualizando o ouvir e o falar. O presente texto objetiva apresentar os resultados [parciais] da pesquisa sobre algumas especificidades das 'ouvidorias' virtuais - entendidas como todas as modalidades disponibilizadas nos *sites*/portais das organizações para interagirem virtualmente com seus públicos - em Instituições de Ensino Superior e em Hospitais Universitários no Brasil.

Palavras-chave: 'Ouvidorias' virtuais; Instituições de Educação Superior; Instituições de Ensino Superior[6]; Hospitais Universitários.

Introdução

A necessidade de interagir virtualmente com diferentes segmentos de públicos tem levado as organizações a investirem em comunicação digital. Para Corrêa (2009, p.321), "A comunicação digital *per si* (grifo da autora) pode ser definida como o uso das tecnologias digitais de informação e comunicação (TICs) e de todas as ferramentas delas decorrentes para facilitar e dinamizar qualquer processo de comunicação [...] nas

[1] O projeto conta com o apoio do CNPq.
[2] Doutorado em Ciências da Comunicação – Escola de Comunicação e Artes/Universidade de São Paulo e Professora Titular - Faculdade de Comunicação Social Comunicação/Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. E-mail: scrofer@pucrs.br
[3] Acadêmico do curso de Comunicação Social, habilitação Relações Públicas, da PUCRS. Bolsista PIBIC/CNPq 2009/2010. E-mail: gutoheberle@hotmail.com
[4] Acadêmico do curso de Comunicação Social, habilitação Relações Públicas, da PUCRS. Bolsista BPA/Edital PRAIAS/PUCRS 2010. E-mail: deivid.cardoso@acad.pucrs.br
[5] Acadêmica do curso de Comunicação Social, habilitação Jornalismo, da PUCRS Bolsista PIBIC/CNPq 2009/2010. E-mail: lofrano.larissa@gmail.com
[6] Desde 2009, a Ministério de Educação passou a utilizar a denominação Instituição de Educação Superior. Contudo, no texto manteve-se a expressão original em função do projeto aprovado, no qual consta Instituições de Ensino Superior.

organizações" e que incluem "[...] microeletrônica, computação, telecomunicações, modelos difusores (*broadcasting)* eletrônica óptica, engenharia genética, transmissões sem fio, telemática móvel e redes de processadores e bancos de dados" (CARDOSO, 2009, p.359)

Do ponto de vista da comunicação, concorda-se com Barichello (2009, p.345) quando afirma que

> A comunicação organizacional centra-se nos processos comunicacionais estabelecidos entre a organização e seus públicos. Esses processos incluem desde a proposta estratégica da organização e o trânsito de mensagens por suportes midiáticos até a interpretação subjetiva dos diferentes públicos.

As possibilidades, portanto, de implantação de novos canais de comunicação se ampliam e diversificam-se, virtualizando o ouvir e o falar. Sob essa perspectiva destacam-se as 'Ouvidorias' virtuais[7] entendidas como todas as modalidades disponibilizadas nos *sites*/portais das organizações para interagirem virtualmente com seus públicos e que geralmente, são identificadas como Fale Conosco, Contato, Contato e /ou Ouvidoria.

Em 2007[8], foi iniciada a pesquisa sobre essas modalidades de comunicação 'virtual' com ênfase em Instituições de Ensino Superior[9] e em 2010, ampliou-se o campo de pesquisa para os Hospitais Universitários, pois na área de saúde, segundo Nassar ([2007]) "A Internet insere-se no âmbito das tecnologias da informação e como ferramenta de comunicação pode auxiliar os hospitais no relacionamento com seus públicos, bem como na construção de uma imagem positiva junto à sociedade. Para referida autora ([2007])

> [...] a Internet, como ambiente comunicacional, representa uma ferramenta importante a ser utilizada de modo estratégico pelos gestores, tendo como referência a comunicação como uma dimensão do processo de humanização das relações entre as organizações hospitalares, no qual um projeto de comunicação explicita um vínculo social, pois interessa ao cotidiano das pessoas e da organização.

[7] Termo criado pela pesquisadora em 2005.
[8] O projeto, em 2008 recebeu apoio financeiro do CNPq (Edital MCT/CNPq 03/2008 - Ciências Humanas, Sociais e Sociais Aplicadas).
[9] Os trabalhos apresentados nos Congressos da Intercom, desde 2006 revelam os resultados dessa pesquisa. Em 2009, o projeto recebeu apoio do CNPq por meio da concessão de Bolsa PQ até 2012.

Os hospitais, organizações destinadas à prestação de assistência à saúde, estão, portanto, envolvidos nessa realidade, sendo a comunicação fundamental na construção de novos paradigmas de relacionamentos com seus públicos, sustentado nos valores democráticos e humanos ([NASSAR, 2007]).

(Re) Visitando as 'Ouvidorias' Virtuais das Instituições de Ensino Superior (IES)

Quando do início da pesquisa, em 2007, foi definida uma amostra de 69 Instituições que disponibilizavam em seus *sites*/portais alguma modalidade de ouvidoria virtual. Em maio do mesmo ano, quando da análise dos *sites*/portais das IES selecionadas, foi contatado que 59 IES (85,51% da amostra) possuíam 'ouvidorias' virtuais, enquanto 14,49% não as apresentavam em seus *sites*. Em uma nova análise, um mês depois, houve a adesão de duas universidades a esse grupo que possuíam 'Ouvidorias' virtuais[10].

Os *sites*/portais das 69 IES foram (re) visitados em 2009 e 2010[11], respectivamente, quando se observaram algumas alterações significativas em relação às nomenclaturas. Em 2009, a expressão ouvidoria era utilizada em 34 IES pertencentes à amostra, e em 2010, 38 IES passaram a adotá-le em *sites*/portais. Por sua vez, Fale Conosco, que em 2009 era assumida por 21 IES, em 2010 passou a ser disponibilizada por 16 IES. Cabe destacar que, do universo de 38 IES [2010], apenas dez IES disponibilizam um *link* exclusivo identificado com a expressão Ouvidoria, 15 disponibilizam simultaneamente *links* com as expressões Ouvidoria e Fale Conosco e oito, *links* de Ouvidoria e Contatos/ e ou Contatos[12]; no ano de 2009, das 34 IES, 14 adotavam exclusivamente a expressão Ouvidoria, oito assumiam as duas expressões Ouvidoria e Fale Conosco. Nos *sites*/portais de seis IES, foram encontradas as expressões Ouvidoria Contato/Contatos.[13] Também merece destaque a emergência de uma nova expressão: Ouvidoria Eletrônica, que se acredita tratar-se de uma expressão cunhada pelas instituições para distinguir a ouvidoria presencial da ouvidoria na *web*. O

[10] Os bolsistas de Iniciação Científica (BPA/Edital PRAIAS 2007-2008) Diego Wander da Silva e Graziele M. Mazuco foram responsáveis pela definição da amostra, elaboração dos gráficos e análises preliminares dos resultados.
[11] Apenas uma IES não disponibiliza nenhuma forma de contato em seu site.
[12] Em três IES são encontradas simultaneamente as expressões Ouvidoria e Central de Atendimento, Ouvidoria e Fale com a USP e Ouvidoria e Fale com UFV. Também, foram encontradas expressões, como por exemplo, Dúvidas, Críticas Dúvidas e Sugestões, dentre outros.
[13] Em 2009, nas demais IES as seguintes expressões eram utilizadas, simultaneamente: Ouvidoria e Comunique-se, Ouvidoria e Fale com a UFV, Ouvidoria e Fale com a USP, Ouvidoria e Dúvidas e Sugestões, Fale com a PUC-MG, Ouvidoria e um símbolo (envelope), encontradas em duas das IES.

que desde logo chama a atenção é o fato das Instituições de Ensino Superior disponibilizarem, além da Ouvidoria, outro canal de contato. É provável que tal opção se justifique pelo entendimento, por parte das IES, de que a Ouvidoria tem como principal objetivo: "[...] a identificação e solução de possíveis problemas existentes", constituindo-se em "[...] uma nova alternativa para estudantes, professores, colaboradores e a comunidade expressarem seus anseios, insatisfações, sugestões e elogios, tanto ao corpo acadêmico como ao corpo funcional e diretivo" ([VIANA JÚNIOR, 2008, p.2]), por ter como característica um atendimento personalizado, autonomia de ação e investigação e imparcialidade. O Fale Conosco, por sua vez, talvez, constitua-se como opção de canal de informações, embora, como destaca Bueno (2003, p. 58), "O habitual 'Fale Conosco' precisa transformar-se em 'Converse Conosco', pois o internauta que endereça os seus e-mails por causa desse convite de interação não está apenas interessado em falar, mas, especialmente em estabelecer um diálogo, iniciar um relacionamento".

Em relação à acessibilidade constatou-se que nos *sites*/portais de 62% da IES avaliadas, havia facilidade para acessar o *link* da 'ouvidoria' virtual (GRÁFICO 1).

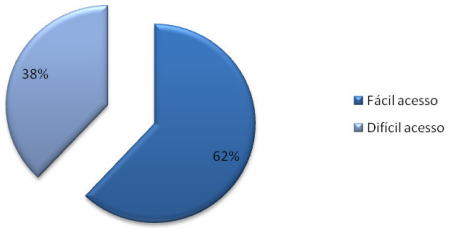

Gráfico 1 – Acessibilidade às 'ouvidorias' virtuais das IES.
Elaborado pelos bolsistas HERBELE, Augusto (PIBIC/CNPq 2009/2010) e SOUZA Larissa Lofrano (PIBIC/CNPq 2009/2010) com base na pesquisa.

Entende-se por fácil acesso a rápida identificação/localização do *link*, quer indicado como ouvidoria e/ou Fale Conosco, Contato/Contatos. É válido ressaltar que para Nielsen e Tahir (2009, p.19) há uma estreita relação entre acessibilidade e usabilidade, pois

> Como o objetivo principal de uma homepage é facilitar a navegação em todo o lugar do site, é fundamental que os usuários consigam encontrar sem muito trabalho a área de navegação adequada, distinguir as opções e ter uma noção do que existe por trás dos links (NIELSEN e TAHIR, 2002, p. 19)

Para referendar a afirmação são apresentados dois exemplos (FIGURA 1)

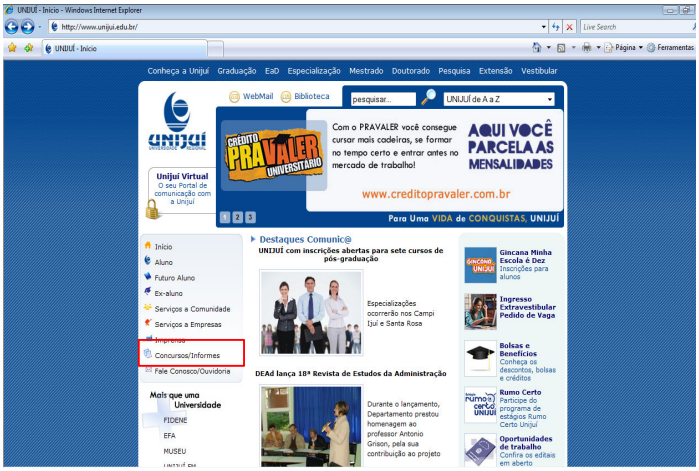

Figura 1 - Portal da Unijui ([http://www.unijui.edu.br/2010])

No caso da Unijuí observa-se que, ao acessar o portal da universidade, o *link* da Ouvidoria está visível e se configura como de fácil acesso, disponibilizado na barra de *links* à esquerda. . Na Universidade Federal do Mato Grosso de Sul, (FIGURA 2), por sua vez, o *link* da Ouvidoria encontra-se ao final da página à direita, inserido no segmento *Sites* institucionais. Cabe ressaltar que, apesar dessa dificuldade e da não-visibilidade imediata, a Ouvidoria da UFMS se constitui em um dos melhores exemplos de modelo de Ouvidoria virtual, entre as universidades brasileiras, pois disponibiliza uma série de informações sobre a própria ouvidoria e o ouvidor.

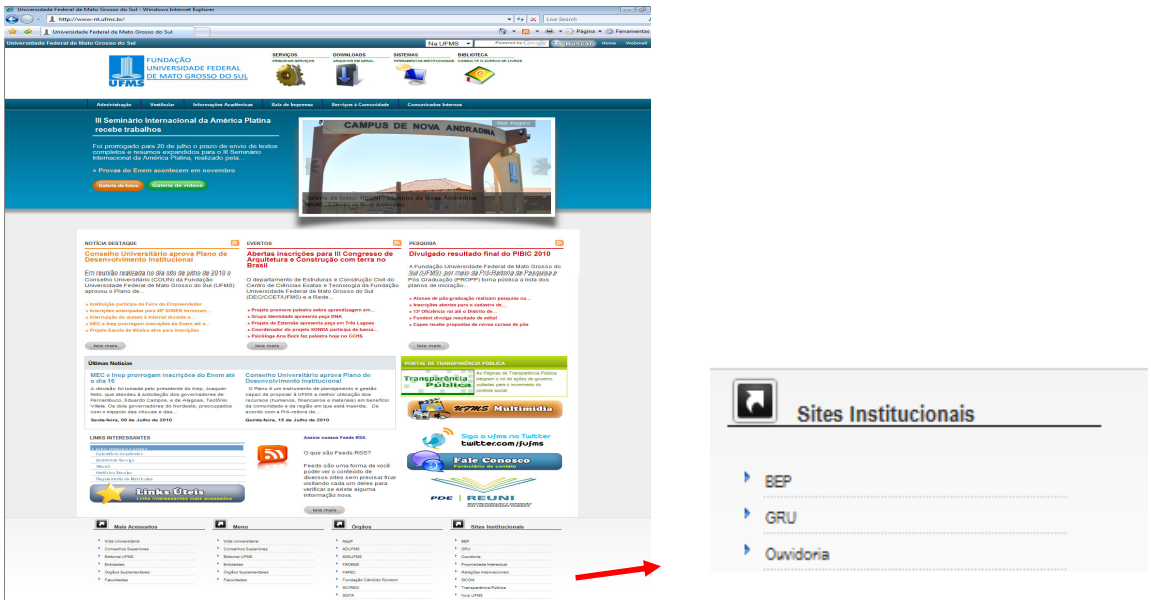

Figura 2 - Portal da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul ([www.ufmt.br, 2010])

Outro aspecto analisado foi a 'forma de contato' disponibilizada pelas IES para interagirem com os seus diferentes segmentos de públicos. Constatou-se, que 44 (64%), das IES pertencentes à amostra, disponibilizam um formulário, com categorias definidas, no que se refere à identificação do usuário/manifestante e/ou do tipo de mensagem que está sendo enviada, seguido de 'outras 'formas de contato, tais como Lista de Contato, e-mail e atendimento *on-line* (GRÁFICO 2)

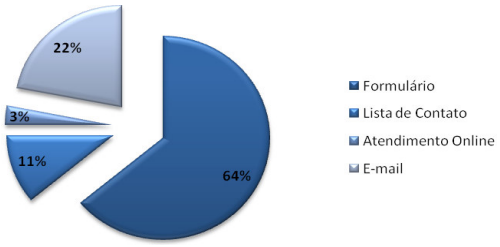

Gráfico 2 – 'Formas de Contato' disponibilizadas pela IES em suas 'Ouvidorias'virtuais.
Elaborado pela bolsista SOUZA Larissa Lofrano (PIBIC/CNPq 2009/2010) com base na pesquisa.

Como já referenciado, merece destaque o formulário da Universidade do Mato Grosso do Sul que oferece inúmeras alternativas sobre: Características da informação, Identificação do Manifestante, Conteúdo da Informação, favorecendo sobremaneira a geração de relatórios sobre a Instituição (FIGURA 3)

Figura 3 - Portal da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul ([www.ufmt.br, 2010])

Nas demais, ou seja, em 24 IES[14] analisadas figura o envio de mensagens por e-mail. Na Universidade Federal de Goiás, há um formulário disponibilizado no *link* Fale Conosco (FIG.4), prática essa adotada também, por algumas IES analisadas. No caso da Ouvidoria há o *link* Fale com o Ouvidor (FIG.5), onde são sugeridas as possibilidades de entrar em contato com a Ouvidoria: telefone, e-mail, pessoalmente, por carta, sendo igualmente disponibilizado um Formulário de Contato, o qual por sua vez, necessita ser salvo e enviado por e-mail.

Figura 4 - Portal da Universidade Federal de Goiás ([http://www.ufg.br/2010])

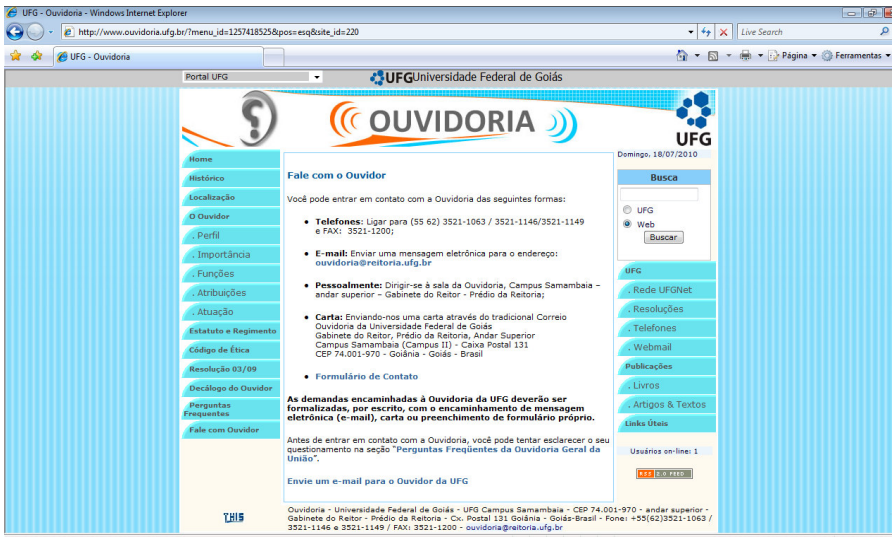

Figura 5 - Portal da Universidade Federal de Goiás ([http://www.ufg.br/2010])

[14] A UNIP – Universidade Paulista dispõe apenas de um telefone 0800 para contato.

O que desde logo chama atenção é o reduzido número de IES que se preocupam em disponibilizar formulários detalhados. A Universidade Federal do Mato Grosso do Sul e a Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) – que reorganizou e 'repaginou' a *homepage* da sua Ouvidoria - podem ser destacadas como referências nesse aspecto. Nas demais IES, há o predomínio do e-mail como a principal forma de contato. É provável que tal situação possa ser explicada pelo desconhecimento de parte das IES sobre a relevância de uma Ouvidoria virtual para a tomada de decisões e/ou prevenção de crises.

Visitando as 'Ouvidorias' Virtuais dos Hospitais Universitários[15].

Para a constituição da amostra foram definidos, em 2010, inicialmente, 50 HUs, selecionados de acordo com os seguintes critérios: possuir a nomenclatura Hospital Universitário ou possuir algum tipo de dependência financeira com alguma IES; constar na relação de HU's reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC), pertencer à Associação Brasileira de Hospitais Universitários e de Educação.

Os Hospitais Universitários, de acordo com Medici ([2001, p.2]) são definidos, em sua concepção tradicional, como,

> [...] uma instituição que se caracteriza: (a) por ser um prolongamento de um estabelecimento de ensino em saúde (de uma faculdade de medicina, por exemplo); (b) por prover treinamento universitário na área de saúde; (c) por ser reconhecido oficialmente como hospital de ensino, estando submetido à supervisão das autoridades competentes; (d) por propiciar atendimento médico de maior complexidade (nível terciário) a uma parcela da população.

Foram então, analisados os *sites*/portais dos HU's selecionados no que se refere à presença de alguma modalidade de 'ouvidoria' virtual. Constatou-se que 73% da amostra, ou seja, 36 HU's possuíam alguma modalidade de 'ouvidoria' virtual.

Para Romangnolli ([2008]) "a ouvidoria se constitui em indispensável ferramenta de interlocução com os usuários e de avaliação da qualidade dos serviços oferecidos ao cidadão, oferecendo ainda subsídios para uma melhoria contínua das organizações de saúde". Ainda para a referida autora ([2008])

[15] O projeto sobre As ouvidorias virtuais em Hospitais Univesitários iniciou em abril de 2010 e conta com o apoio do Programa de Bolsas de Uniciação Científica da Universidade – BPA/Edital PRAIAS 2010. O projeto "Construção de Ouvidorias Virtuais para Hospitais Universitários, foi selecionado em junho de 2010 para ser incubado no IDEIA – Instituto de Pesquisa & Desenvolvimento ([http://www.pucrs.br/ideia/externa.php?sec=quem&sm=quem, 2010]).

> Cabe, portanto, à comunicação, destinar ações de esclarecimento e de fomento dessa relação dialógica, para que o ideal de democracia se cumpra nesse contexto, oferecendo suporte para as ouvidorias no cumprimento de seu papel como canal de diálogo em ambientes hospitalares ([ROMANGNOLLI, 2008]).

Em relação à nomenclatura utilizada pelos HU's, é predominante o termo Ouvidoria em 38% dos *sites*/portais avaliados, o que corresponde a 14 hospitais (GRÁFICO 3). É importante ressaltar que foram categorizados como Outros: Ouvidoria do HUCFF e Fale com a gente.

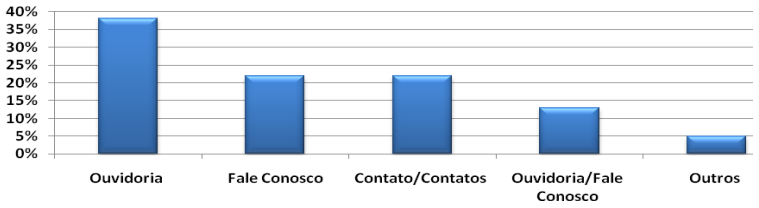

Gráfico 3 - Nomenclatura utilizada pelos HU's em até julho de 2010.
Elaborado pelo bolsista CARDOSO, Deivid Paz (BPA/Edital PRAIAS 2010) com base na pesquisa[16].

No que se refere à acessibilidade às 'ouvidorias' virtuais, constatou-se que é possível acessar, de maneira fácil e ágil em 86% dos Hospitais Universitários da amostra, o que pode revelar [ou não] o interesse das instituições hospitalares em dialogarem com seus públicos. (GRÁFICO 4)

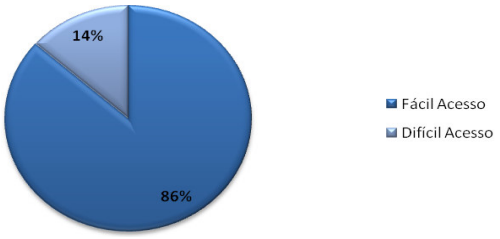

Gráfico 4 - Acessibilidade às 'ouvidorias virtuais nos sites/portais dos HU's.
Elaborado pelo bolsista CARDOSO, Deivid Paz (BPA/Edital PRAIAS 2010) com base na pesquisa.

[16] A partir de abril de 2010 passou a ser bolsista do BPA/Edital PRAIAS 2010 - Programa de Bolsas de Iniciação Científica da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul/PRPPG/PUCRS.

Observou-se igualmente que da amostra de 36 HU's que possuíam alguma modalidade de 'ouvidoria' virtual, 21 (58%) se utilizavam do formulário para contato (GRÁFICO 5). Cabe destacar, que em apenas nove HU's havia a categorização da natureza das mensagens, tais como: sugestões, reclamações, dentre outros.

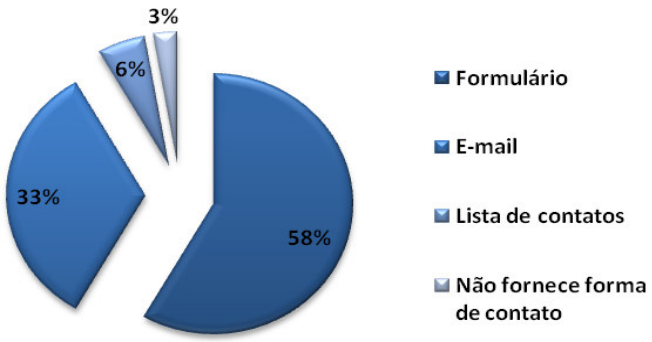

Gráfico 5 - Acessibilidade às 'ouvidorias virtuais nos sites/portais dos HU's.
Elaborado pela bolsista SOUZA Larissa Lofrano (PIBIC/CNPq 2009/2010) com base na pesquisa.

Para Nassar ([2009]) "[...] como organização da área da saúde, os hospitais são reconhecidamente organizações complexas. Sob essa perspectiva Senhoras (2007, p.45) afirma que,

> O exame da realidade de um hospital revela uma das estruturas mais complexas dentre as que participam da sociedade moderna. Esse argumento é recorrente na área da saúde, levando à percepção de que há especificidades incontornáveis do setor. A razão é que o hospital, ao longo da história, foi conduzido ao desempenho de diferentes funções, cada vez mais complexas: recuperar e incrementar os padrões de saúde de seres humanos. Essas funções demandam um conjunto altamente divergente e complexo de atividades, tais como a realização de atendimentos, exames, diagnósticos e tratamentos, o planejamento e a execução de internações, intervenções cirúrgicas e outros procedimentos ([NASSAR, 2009])

Organizações com essas características necessitam dispor de canais que efetivamente favoreçam e possibilitem a interlocução, diálogo aberto, mesmo que virtual, com os seus públicos.

Algumas considerações

Concluídas essas etapas procedeu-se uma análise comparativa, buscando evidenciar as semelhanças e/ou diferenças entre IES e dos HU's, no que se refere aos aspectos analisados. Esta comparação justifica-se, pois apesar de pertencerem ao contexto universitário, as IES e os HU's são organizações com especificidades que as distinguem.

No que se refere à nomenclatura utilizada, o termo Ouvidoria é predominante tanto nas IES, quanto nos HU's, embora no caso das IES, haja a utilização simultânea de expressões. Acredita-se que esse predomínio se deva, no caso das IES, pela exigência do Sinaes que na Dimensão 4: *Comunicação com a sociedade*, tem a Ouvidoria como critério de avaliação, e no caso dos HU's, ao estímulo do Ministério da Saúde, para que todo Hospital Universitário que atenda o Sistema Único de Saúde (SUS) possua uma Ouvidoria[17].

No que se refere à acessibilidade, em ambas Instituições, os *links* das 'ouvidorias' virtuais são de fácil acesso, apesar das características dessas organizações, sendo predominante igualmente em ambas , a utilização dos Fomulários como 'forma' de contato. Contudo, em 44 das 68 IES[18] analisadas, há a preocupação em estabelecer alguns campos de identificação do usuário/manifestante e o tipo de mensagens, enquanto que dos 36 Hospitais Universitários, apenas nove possuem formulários com esse nível de detalhamento.

No que se refere à solicitação de e-mail do manifestante, vale ressaltar que somente um Hospital Universitário e uma Instituição de Ensino Superior não solicitam o e-mail, o que leva a supor que a opção pela Ouvidoria cumpre apenas uma exigência legal, sem a preocupação em constituir-se efetivamente em canal de comunicação virtual. A solicitação do e-mail para resposta, embora possa ser um indicador de que há o interesse dessas Instituições em interagirem com os seus públicos, não significa que tal interação vá ocorrer.[19]

As organizações e, particularmente os Instituições de Ensino Superior e os Hospitais Universitários (HU's), necessitam perceber que "a comunicação *on-line* traz

[17] Diário Oficial da União (DOU) de 27/11/2009. Disponível em: http://www.jusbrasil.com.br/diarios/1556404/dou-secao-1-27-11-2009-pg-202. Acesso em: 15 de julho de 2010.
[18] A UNIP – Universidade Paulista dispõe apenas de um telefone 0800 para contato. (www.unip.br)
[19] Questionamentos sobre o processo de interação faz parte da próxima etapa do projeto.

responsabilidades para aqueles que se dispõem a praticá-la [...]" (BUENO, 2003, p. 58). Quando da criação de uma 'ouvidoria' virtual, é fundamental que esteja atrelada à política de comunicação da Instituição. Implantar uma 'ouvidoria' virtual por modismo e/ou exigência 'legal' pode revelar-se um equívoco.

A pesquisa entra na sua terceira etapa que compreenderá o envio de questionários às 'ouvidorias' virtuais disponibilizadas pelas IES e pelos Hospitais Universitários, com o intuito de obtenção de informações detalhadas sobre o 'funcionamento e atuação' da ouvidoria e do próprio ouvidor [quando e se houver], sobre a existência ou não de um banco para o tratamento e sistematização dos dados. Simultaneamente, os *sites*/portais da IES e dos HU's serão (re) revisitados com o objetivo de acompanhar as atualizações realizadas.

REFERÊNCIAS

BARICHELLO, Eugenia M.M. da Rocha. Apontamentos sobre estratégias de comunicação mediadas por computador nas organizações contemporâneas. In: In: KUNSCH, Margarida M.K. **Comunicação Organizacional**: histórico, fundamentos e processos. São Paulo: Saraiva, 2009, v.1.

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação Empresarial: teoria e pesquisa**. Barueri, SP: Manole, 2003.

CARDOSO, Cláudio Guimarães. Novas formas de comunicação organizacional na sociedade da informação. In: KUNSCH, Margarida M.K. (Org.) **Comunicação organizacional**: histórico, fundamentos e processos. São Paulo: Editora Saraiva, 2009.

CÔRREA, Elisabeth Saad. Comunicação digital e novas mídias institucionais. In: KUNSCH, Margarida M.K (Org.). **Comunicação organizacional**: histórico, fundamentos e processos. São Paulo: Editora Saraiva, 2009.

DUARTE, Jorge. Entrevista em profundidade. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (Orgs.). **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação Social.** 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2005.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MEDICI, A.C. **Hopsitais Universitários: passado, presente e futuro**. In: Revista da Associação Médica Brasileira. São Paulo: abril/junho de 2001. V. 47, n.2.

MORIN, Edgar**. Introdução ao Pensamento Complexo**. 3. ed. Trad. Dulce Matos. Lisboa: Instituto Piaget, 2001.

_____. **O método 3**: conhecimento do conhecimento. Trad. Juremir Machado da Silva. 3. ed. Porto Alegre: Sulina, 2005.

_____. Desafios da transdisciplinaridade e da complexidade. In: AUDY, Jorge Luis Nicolas; MOROSINI, Marília Costa (Orgs.). **Innovation and interdisciplinarity in the university = Inovação e Interdisciplinaridade na Universidade**. Porto Alegre, EDIPUCRS, 2007.

NASSAR, Maria Rossana. **Novas Tecnologias de Comunicação em Hospitais: a internet como estratégia para melhor relacionamento com os públicos.** Trabalho apresentado no XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação/ NP Relações Púbicas e Comunicação Organizacional. Disponível em http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/lista_area_NP-RP.htm. Acesso em 20 de dezembro de 2009.

_____**Comunicação organizacional e relações públicas em Hospitais.** Trabalho apresentado no XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, GP relações Públicas e Comunicação Organizacional. Disponível em http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/lista_area_GP-RP.htm. Acesso em 20 de dezembro de 2009.

NIELSEN, Jakob e TAHIR, Marie. **Homepage Usabilidade**: 50 *Websites* Desconstruídos. Ed. RJ: Campos, 2002.

ROMANGNOLLI, Marisa. **O papel da ouvidoria no processo de diálogo entre organizações de saúde e usuários: o Caso de um Hospital Universitário Público.** Trabalho apresentado no XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, GP relações Públicas e Comunicação Organizacional. Disponível em http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/lista_area_NP-RP.htm. Acesso em 20 de dezembro de 2009.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. **A interatividade (im)possível**: as Relações Públicas e a gestão dos *blogs* organizacionais. INTERCOM 2007. Santos, SP. Anais do XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação [recurso eletrônico]. São Paulo: Intercom, 2007.

SENHORAS, E. M. A cultura na organização hospitalar e as políticas culturais decoordenação de comunicação e aprendizagem. In: Revista Eletrônica de Comunicação & Inovação em Saúde. FioCruz. Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 45-55. Disponível em: http://www.reciis.cict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/45/55. Acesso em 20 de dezembro de 2009.

VIANA Júnior, Humberto Ouvidoria Geral UNIFACS: **O *Ombudsman* nas Instituições Particulares de Ensino Superior**. Disponível em: www. unisc.br/fnou/artigos. Acesso em 06 de junho de 2008.

YIN, Robert. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Trad. Daniel Grassi. 3ª ed., Porto Alegre: Bookman, 2001.