



Ouvidorias Virtuais em Hospitais Universitários¹

Larissa Lofrano Souza (bolsista)²

Laís Marcolin Lucca (bolsista)³

Diana Ferreira Quevedo (bolsista)⁴

Prof^ª. Dr. Cleusa Maria Andrade Scroferneker (coordenadora)⁵

RESUMO

O presente trabalho objetiva a descrição dos procedimentos metodológicos da pesquisa e a apresentação dos resultados parciais das análises de 37 sites/portais de Hospitais Universitários no que diz respeito às nomenclaturas e à acessibilidade às ‘ouvidorias’ virtuais. É importante ressaltar que o artigo é um recorte de um projeto mais amplo, denominado Construção de modelos de ‘ouvidorias’ virtuais para Hospitais Universitários, que tem como um dos seus principais objetivos a construção de um modelo de ‘ouvidoria’ virtual.

Palavras-chave: ‘ouvidorias’ virtuais; hospitais universitários; comunicação organizacional

Introdução

A pesquisa tem como tema as ‘ouvidorias’ virtuais⁶ em Hospitais Universitários, entendidas como as diferentes formas de interação disponibilizadas pelas instituições em seus sites/portais para com seus diferentes segmentos de públicos, geralmente identificadas por ‘Ouvidoria’, ‘Fale Conosco’, ‘Contato’, ‘Contatos’, entre outros (SCROFERNEKER, 2007).

O projeto tem como principais objetivos investigar sobre os espaços comunicacionais utilizados pelos Hospitais Universitários para interagirem ‘virtualmente’ com os seus diferentes segmentos de públicos. Objetiva igualmente, a

¹ Trabalho apresentado na Divisão Temática de Relações Públicas, da Intercom Júnior – VI Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação

² Graduanda do 5º semestre de Comunicação Social – Hab. em Jornalismo pela Faculdade de Comunicação Social da PUCRS (Famecos).

³ Graduanda do 8º semestre de Comunicação Social – Hab. em Relações Públicas pela Faculdade de Comunicação Social da PUCRS (Famecos).

⁴ Graduanda do 8º semestre de Comunicação Social – Hab. em Relações Públicas pela Faculdade de Comunicação Social da PUCRS (Famecos).

⁵ Projeto coordenado pela Prof^ª. Dr. Cleusa Maria Andrade Scroferneker.

⁶ Termo cunhado pela Prof^ª. Dr. Cleusa Scroferneker em 2005.



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).

Em relação ao método a pesquisa está ancorada no Paradigma da Complexidade (MORIN, 2001). Quanto à metodologia 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).

O presente trabalho objetiva apresentar a descrição dos procedimentos metodológicos utilizados para análises dos sites/portais dos Hospitais pertencentes a amostra de pesquisa, os resultados parciais da pesquisa realizada no primeiro semestre de 2011 e a metodologia usada para a construção de um blog.

Para atender tais objetivos optou-se por dividir o relato em dois momentos: o primeiro realizado de abril a dezembro de 2010 e o segundo de abril a junho de 2011.

- **1º momento da pesquisa**

Quando do início do projeto em abril de 2010⁷ a pesquisa compreendia um universo de 50 Hospitais Universitários que atendiam a três critérios: (a) possuir a nomenclatura Hospital Universitário ou algum tipo de dependência financeira com IES; (b) constar na relação de HUs reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC); (c) pertencer à Associação Brasileira de Hospitais Universitários e de Educação. A esses 50 HUs aplicou-se um quarto critério, a presença de alguma modalidade de ‘ouvidoria’ virtual, resultando em uma amostra de 36 hospitais. Em dezembro de 2010, a amostra foi ampliada para 40 HUs, pois quatro hospitais universitários implantaram ouvidorias virtuais.

Os sites/portais foram então, analisados quanto à nomenclatura utilizada para designar as ‘ouvidorias’ virtuais e a acessibilidade a esse canal, na *homepage*. Para

⁷ Projeto aprovado no Edital BPA/PUCRS/ PRAIAS 2010. Em abril de 2010, o projeto foi selecionado para ser incubado no IDÉIA – Instituto de P&D, da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

análise das nomenclaturas foi realizado um levantamento dos termos utilizados pelos hospitais para interagirem virtualmente com públicos.

No período de abril a dezembro constatou-se que 14 (38%) hospitais utilizavam exclusivamente do termo Ouvidoria. É importante ressaltar que o termo Ouvidoria também é utilizado pelos HUs simultaneamente ao Fale Conosco (Gráfico 1).

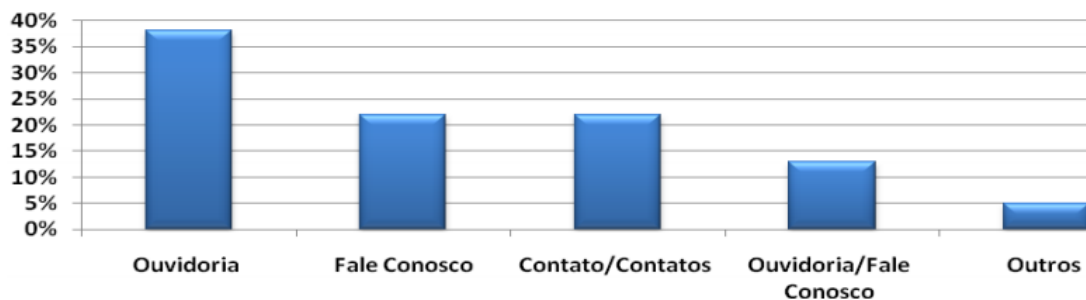


Gráfico 1: Nomenclatura utilizada pelos Hospitais Universitários

Fonte: Elaborado pelo bolsista Deivid Paz Cardoso (BPA/PUCRS) com base na pesquisa.

Em relação à acessibilidade, os links foram analisados de acordo com a sua posição na *homepage*. São consideradas de fácil acesso aqueles que são apresentados antes da barra de rolagem (FIGURA 1). É importante destacar que há uma estreita relação entre os conceitos de acessibilidade /navegabilidade.



UnB | HUB

UnB Webmail
Ouvidoria

› Institucional
› Assistência
› Ensino e Pesquisa
› Imprensa
› Transparência HUB
› Licitações
› Horários de Visitas
› Como chegar ao HUB

Foto: Luiz Andrade/ACSHUB

Rehuf
Governo socorre hospitais universitários com R\$ 500 milhões no segundo semestre
Recursos destinam-se a pagamento de dívidas e pessoal até que o Congresso aprove solução para a crise: a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Os recursos são do Programa Nacional de Reestruturação dos Hospitais (Rehuf), do Ministério da Saúde, e devem ser repassados às universidades federais no segundo semestre.

Reforma curricular
Período de Internato na medicina pode passar para dois anos
Dois anos. Este foi o prazo proposto pelos participantes da 1ª oficina de trabalho a respeito da duração do Internato do curso de medicina da UnB ocorrida, no início deste mês, na Finatec. Semana passada, a proposta foi referendada pela Comissão de Reforma Curricular da Faculdade de Medicina. Até setembro, outras duas oficinas deverão ocorrer com o objetivo de discutir modelos curriculares para os quatro anos que antecedem o internato e o processo de avaliação do estudante. Os eventos terão a participação de especialistas externos.

Figura 1: Homepage do Hospital Universitário de Brasília
<http://www.hub.unb.br/index.html>

Quando analisados sobre a acessibilidade, os sites/portais evidenciaram que seus *links* às ‘ouvidorias’ virtuais são, em sua maioria (86%) de fácil acesso (Gráfico 2)

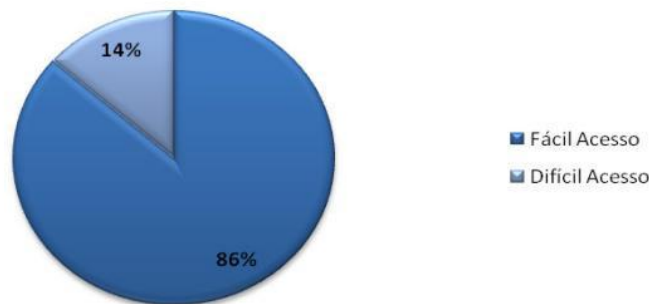


Gráfico 2: Sobre a acessibilidade às ‘ouvidorias’ virtuais dos Hospitais Universitários
Fonte: Elaborado pelo bolsista Deivid Paz Cardoso (BPA/PUCRS) com base na pesquisa.

No ano de 2010, também foram analisados as formas de contato disponibilizadas pelos hospitais em seus sites/portais. Observou-se que 21 HUs (58%)

utilizavam de um formulário para contato (Gráfico 3).

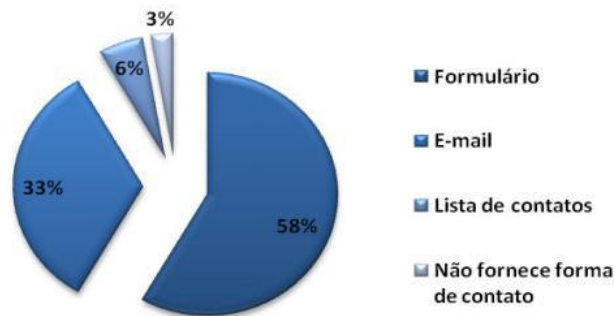


Gráfico 3: Sobre a forma de contato disponibilizada pelos Hospitais Universitários

Fonte: Elaborado pelo bolsista Deivid Paz Cardoso (BPA/PUCRS) com base na pesquisa.

É válido ressaltar que apenas nove hospitais disponibilizavam um item para categorização da mensagem, como por exemplos: sugestões, críticas, dúvidas.

Com o objetivo de conhecer os ouvidores, a estrutura e o funcionamento da ouvidoria, foi elaborado um questionário com questões abertas e fechadas para ser enviado aos Ouvidores e responsáveis pelas Ouvidorias dos Hospitais pesquisados.

No início do mês de outubro, realizou-se o pré-teste e o questionário foi enviado às ‘ouvidorias’ virtuais de quatro HUs selecionados aleatoriamente, considerando como critério estar nas regiões mais representativas da amostra. As questões foram encaminhadas no corpo do e-mail nominalmente aos Ouvidores para o endereço eletrônico do setor da Ouvidoria (FIGURA 2).



Construção de Modelos de "Ouvidorias" Virtuais para Hospitais Universitários

Prezado (a) Ouvidor (a),

Gostaríamos de convidá-lo (a) a participar da pesquisa que estamos desenvolvendo e que tem como tema as "Ouvidorias" virtuais em Hospitais Universitários (HU) e é um recorte de um projeto mais amplo intitulado "As Ouvidorias Virtuais em Instituições de Ensino Superior" que iniciou-se em 2007, e conta, desde 2008 com o apoio do CNPq.

Compreende-se por "ouvidoria" virtual as formas que as IES disponibilizam para interagir virtualmente com seus diversos públicos, geralmente identificadas pelos termos "Fale Conosco", "Ouvidoria", "Contato".

Para o desenvolvimento do projeto contamos com a atuação de um bolsista de Iniciação Científica: Deivid Paz Cardoso (BPA/PUCRS/PRAIAS 2010)

Optamos por incluir as questões no corpo do e-mail para facilitar o encaminhamento das respostas.

Desde já agradecemos pela sua colaboração.

Profª Dr. Cleusa Maria Andrade Scroferneker - Coordenadora do Projeto
Deivid Paz Cardoso - Bolsista IC

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Nome:
Formação:
Cargo:
Tempo de cargo:

QUESTIONÁRIO

1) Quantos funcionários possui a ouvidoria?

R:

2) O ouvidor é médico ou enfermeiro no HU?

R: Sim Não

3) A atuação do ouvidor é reconhecida pelo HU?

R: Sim Não Às vezes

4) Qual a formação do ouvidor?

R:

5. Sobre Ouvidoria presencial:

5.1 O HU possui Ouvidoria presencial?

R: Sim Não

5.2 Em caso positivo, quando foi implantada?

R:

5.3 Possui estrutura/sala própria?

R: Sim Não

5.4 Ela está vinculada a algum setor administrativo do HU? Em caso de positivo, qual?

R:

5.5 Quais os públicos que mais recorrem à Ouvidoria? (pacientes, familiares, estudantes de medicina, comunidade, etc.)

R:

5.6 Ao recorrerem à ouvidoria, predominam informações, reclamações, dúvidas, sugestões?

R:

5.7 A Ouvidoria é efetivamente um canal interativo no HU?

R: Sim Não Às vezes

5.8 A Ouvidoria disponibiliza de algum relatório com as informações quantificadas?

R: Sim Não

5.9 Como são processadas as informações que chegam à Ouvidoria?

5.10 Existe algum banco de dados na Ouvidoria? Em caso de positivo, qual o sistema utilizado?

R:

Muito Obrigado.

At:
Deivid Paz Cardoso

Figura 2: Modelo de questionário enviado no corpo do e-mail para os ouvidores

Fonte: Elaborado pelo bolsista Deivid Paz Cardoso (BPA/PUCRS) com base na pesquisa

É importante salientar que não se obteve resposta a nenhuma das ‘ouvidorias’ virtuais contatadas no pré-teste, o que desde já coloca em dúvida a efetividade e relevância das ouvidorias pesquisadas.

- **2º momento da pesquisa**

Em abril de 2011⁸ a amostra foi redimensionada. Passou-se a trabalhar com 37 HUs que atendiam aos seguintes critérios: ser reconhecidos pelo MEC e possuir alguma modalidade de ‘ouvidoria’ virtual.

Quando os sites/portais foram analisados no primeiro semestre de 2011 em relação à nomenclatura, foi possível perceber que o termo Ouvidoria predominava sendo disponibilizados em 28 HUS (57,56%). No mês de abril, somente 8 (21,63%) hospitais utilizavam exclusivamente o termo Ouvidoria. No mês seguinte, esse número foi reduzido a 6 (16,22%). Essa redução justifica-se pelo Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí passar a fornecer Atendimento Online e o Hospital Universitário Clementino Fraga Filho a disponibilizar o link Fale com o HUCFF. (Tabela 1)

	ABRIL	MAIO
Ouvidoria	8	6
Ouvidoria e Fale Conosco	8	9
Ouvidoria e Contato(s)	4	3
Ouvidoria; Contato(s) e Fale Conosco	3	2
Ouvidoria e Outros	1	3
Fale Conosco	5	4
Contato(s)	3	4
Ouvidoria; Contato(s) Outros	4	5
Outros	1	1

Tabela 1 – Nomenclatura utilizada pelos HUs⁹

Fonte: Elaborado pelas bolsistas Diana Quevedo (IC/PQ/CNPq); Laís Lucca (PIBIC/CNPq) e Larissa Lofrano (BPA/PUCRS) com base na pesquisa.

⁸ Projeto aprovado no Edital BPA/PUCRS/PRAIAS 2010 e renovado em 2011.

⁹ São considerados Outros: Dúvidas



No que se refere à acessibilidade, nesse mesmo período, constatou-se que as ‘ouvidorias’ virtuais eram de fácil acesso em 25 (67,56%) sites/portais dos HUs (GRÁFICO 4).

- **Sobre o blog**

Também em abril de 2011, iniciou-se o planejamento de um blog para divulgar os resultados e as contribuições da pesquisa. Justifica-se a escolha do desenvolvimento de um *blog* por ser “um estímulo da busca pela interatividade entre a organização e seus públicos” (SCROFERNEKER, 2007, p.1) (FIGURA 3).



Figura 3: Modelo preliminar do *blog* de pesquisa

Fonte: Elaborado pelas bolsistas Diana Quevedo (IC/PQ/CNPq); Laís Lucca (PIBIC/CNPq) e Larissa Lofrano (BPA/PUCRS)



Espera-se que o *blog* se constitua efetivamente em um espaço de compartilhamento, que possibilite qualificar a pesquisa sobre um tema que tem na sua originalidade um dos pontos de destaque.

Algumas Considerações

A pesquisa entra no seu terceiro momento que constará do envio de questionários aos os ouvidores os hospitais pertencentes a amostra, bem como a realização de entrevistas em profundidade com os ouvidores e/ou responsáveis pelas ‘Ouvidorias’ virtuais dos três hospitais universitários de Porto Alegre. Igualmente será realizado o mapeamento e classificação das mensagens enviadas pelos canais de ‘Ouvidoria’ virtual de um Hospital Universitário, visando obter informação que possibilitem a construção de um modelo de ouvidoria virtual para esse Hospital.

Os sites/portais continuarão sendo acompanhados e analisados mensalmente, de forma comparativa para que se tenha clareza sobre a utilização do termo Ouvidoria e das demais modalidades de ouvidoria virtual, bem como sobre o seu papel para o Hospital Universitário.

Referências Bibliográficas

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. p. 62-83.

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

MORIN, Edgar. **Introdução ao Pensamento Completo**. 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.

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



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.

_____. As Ouvidorias Virtuais em Instituições de Ensino Superior Brasileiras. In: REVISTA ORGANICOM. Ouvidoria e Comunicação. Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. PPGCOM/ECA-USP: São Paulo, Ano 7, Número 12, 1º semestre/2010.

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