

A pesquisa tem como tema as ‘ouvidorias’ virtuais¹ em Hospitais Universitários (HUs)² 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 46 HUs. Como critério para a seleção da amostra, considerou-se os hospitais universitários relacionados pelo Ministério da Educação (MEC). Os sites/portais dos HUs foram acompanhados mensalmente e analisados quanto à presença de alguma modalidade de ‘ouvidoria’ virtual, a nomenclatura utilizada para designar esse espaço comunicacional, a acessibilidade e a presença de perguntas frequentes (FAQs). Destaca-se como resultados parciais que 37 HUs possuem alguma modalidade de ‘ouvidoria’ virtual, sendo que 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).

¹ Termo cunhado pela Prof^a. 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’.

² Projeto coordenado pela Prof^a. 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) e conta com apoio da Universidade.