

**OUVIDORIA em tempos de INTERNET:
Premissas, reflexões e proposta.**

André Pereira Neto

Apresentação



LAISS
LABORATÓRIO INTERNET SAÚDE E SOCIEDADE



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz



Instituto de Comunicação e Informação
Científica e Tecnológica em Saúde

PPGICS PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM SAÚDE



Instituto de Comunicação e Informação
Científica e Tecnológica em Saúde

Internet e Saúde

CURSO DE ATUALIZAÇÃO - 2015

Coordenação: André Pereira Neto

Carga Horária: 48 horas

Local: Rio de Janeiro/RJ

20 VAGAS

Período do Curso:

**20 de julho a 24 de julho de 2015
das 9 às 17 horas**

Inscrições:

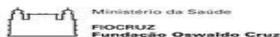
04 de maio a 04 de junho de 2015

Plataforma SIGA – www.sigals.fiocruz.br

Seguindo os links: inscrição>presencial>atualização>icict>internet e saúde – 2015/sede

Atenção: Antes de se inscrever, leia atentamente a chamada de Seleção Pública 2015.

Gestão Acadêmica: Av. Brasil 4036 – Prédio da Expansão do Campus – sala 210 – Manguinhos – RJ – Cep: 21040-361
Tel.: (021) 3882-9063/9033 • e-mail: gestaoacademica@icict.fiocruz.br



Ministério da
Saúde



Sumário

1. Informação e Comunicação na Era da Internet;
2. O Cidadão que Critica;
3. O Cidadão e a Ouvidoria *On Line*;
4. Qualidade da Informação e Interatividade

1.

Informação e Comunicação na Era da Internet

1ª Diferença: Antes e Depois da Internet



MUNDO DA ESCASSEZ *VERSUS* MUNDO DA ABUNDANCIA

2ª Diferença: Antes e Depois da Internet

ESCOLHA RESTRITA

VERSUS

ESCOLHA IRRESTRITA



3ª Diferença: Antes e Depois da Internet

Todos podem produzir informações...



Todos podem produzir informações...

Mudança de Papel...

CONSUMIDOR *VERSUS* CONSUMIDOR/PRODUTOR



Todos podem produzir informações...

Customização da Informação...

MASSAS *VERSUS* NICHOS



MÍDIA MASSIVA *VERSUS* MÍDIA PÓS-MASSIVA

4ª Diferença: Antes e Depois da Internet

Todos podem compartilhar informações com Todos!



Todos podem compartilhar informações com Todos!

FLUXO UNIDIRECIONAL *VERSUS* FLUXO MULTIDIRECIONAL

UM PARA TODOS *VERSUS* TODOS PARA TODOS



5ª Diferença: Antes e Depois da Internet

Estrutura do Sistema...

CENTRALIZADA VERSUS DESCENTRALIZADA

MUITO \$ VERSUS POUCO \$

TERRITORIALIZADO VERSUS DESTERRITORIALIZADO



Nostalgia. Vejam do que escapamos.

Cora Ronai

O Globo 15/03/2010

Túnel do Tempo



O Mundo mudou MUITO e Rapidamente

A VIDA SEM INTERNET

WWW.MULHER30.COM.BR



Alguém nesta sala pode imaginar sua vida HOJE sem a Internet?

2.

O Cidadão que Critica
Cultura Política Brasileira

O Cidadão que critica

Primeiro Caso: Andar de ônibus

Que **palavra** melhor define a experiência de andar de ônibus no Rio de Janeiro?



Cidadão que critica é exceção, não é regra.
Como ele é visto?

Ouvidoria da Fetransport 7/7/2015

14:12 – Acabo de saber que vcs tem Whatsapp.
Parabéns!

14:22 – B31014. 483. A mulher do motorista viaja sentada sobre o motor. Quando ele me viu tirando a foto, fechou a porta com minha perna dentro do ônibus.

14:23 – Um assassino potencial!

Ouvidoria da Fetransport 7/7/2015

14:32 - **Fetransport Cel:** Poderia me informar os seguintes dados, para registro da ocorrência?

Empresa:

Numero de ordem do veículo ou placa do veículo:

Linha do ônibus ou itinerário:

Dia:

Horário:

Cidade e Bairro da ocorrência:

Endereço com ponto de referencia:

Sentido para onde o ônibus estava indo:

(TODOS os dados são indispensáveis para registro da ocorrência)

Caso seja seu primeiro contato com a nossa central, por favor deixe informado seu nome COMPLETO e e-mail para registro do contato

Ouvidoria da Fetransport 7/7/2015

14:36 - O evento acabou de ocorrer.

14:39 - A linha é 483. O fato ocorreu há 10 min na R. Barata Ribeiro esquina c Rua Belfort Roxo.

14:40 - André de Faria Pereira Neto

14:40 - Meu email é:

14:51 - **Fetransport Cel:** Seu registro foi encaminhado a empresa. Solicitamos aguardar 5 dias uteis para resposta. Posso lhe ajudar em algo mais ?

O protocolo da reclamação é o 2374811.

Até o momento não recebi qualquer contato!

O Cidadão que critica

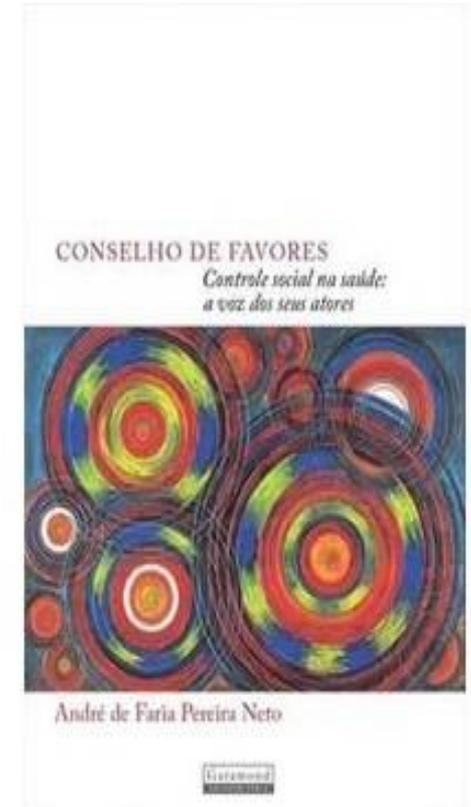
Pesquisa de Opinião

O que o cidadão que critica é:

1. Um Chato;
2. Um Desocupado;
3. Um comprador de briga;
4. Um cidadão consciente de seus direitos;

Cultura Política Brasileira

- Acordos entre Elites
- Lutas Populares
- Práticas Patrimonialistas



Como o cidadão que critica deve ser visto pela Ouvidoria?



Manuel Castells

<https://www.youtube.com/watch?v=Wx0Qu9TP3Ug>

O caso de Daniele a Renault



3.

O Cidadão e a Ouvidoria *On Line*

Ouvidoria: Sentido Geral

O Serviço de Atendimento ao Consumidor passou a desempenhar papel importante na relação entre as empresas e os consumidores, auxiliando as organizações não só na comunicação com esse público, como também na **prevenção de conflitos** e na **melhoria dos produtos**. (Lopes, 2002, p. 90).

LOPES, Valeria. Cultura e Comunicação na relação entre empresas e consumidores. In: Freitas, R. *et all* (org). **Desafios Contemporâneos em Comunicação**. São Paulo. Summus, 2002.

Ouvidoria *On Line*: Um caso



Alguém já tentou acessar este serviço?

Caso 1746

Consulta de Solicitações

Número do protocolo
RIO-9452254-0 - 29/04/2015

Solicitação

Aplicativo Móvel - Fechado com informação

[Saiba mais](#)

Descrição:

endereco:Rodoviária Novo Rio;descricao:É permitido o Taxi Amarelo cobrar tsrifa fixa na rodoviária? A Nova Ri o Coop me cobrou R\$ 46,00 da Rodoviária até Copacabana.

Concluído

Consulta de Solicitações

Número do protocolo
RIO-9452254-0 - 29/04/2015

Andamento:

Concluído

Prezado (a) ANDRÉ PEREIRA NETO

Seu número de registro é RIO-9452419-8 e o assunto da sua solicitação é Taxis, kombis e vans.

Guarde estas informações para consultar o andamento da sua solicitação. A mensagem foi enviada à Ouvidoria competente para as devidas providências.

Obrigado pela sua participação!

Atenciosamente,
Ouvidoria da Prefeitura do Rio de Ja

Caso 1746

Consulta de Solicitações

Número do protocolo

RIO-8675418-0 - 07/02/2015

Concluído

Solicitação

Aplicativo Móvel - Fechado com solução

[Saiba mais](#)

Descrição:

endereco:Rua Belfort Roxo 407;descricao:Varios carros estacionados irregularmente. NADA foi feito!

Andamento:

Solicitação foi encaminhada para o setor Responsável !

Tecnologia em si não resolve o problema

Caso 1746

Nada irrita mais do que, ao acessar um 'Fale Conosco' de uma empresa ou organização, receber uma **resposta padronizada**, pouco elucidativa, que promete relacionamentos futuros que nunca se realizam do tipo: 'Obrigado pelo contato. Logo, estaremos retornando com as informações solicitadas' (Bueno, 2003, p59).

Ouvidoria Virtual - Ideal

1. Ouvidoria Virtual

- Favorecer Relacionamentos / Interatividade
- Resolver problema / Pró-atividade

2. Ouvidoria Virtual

- Quem é o Internauta?
- O que ele deseja saber, criticar?
- O que podemos aprender com ele?

3. Ouvidoria Virtual

- Resposta Ágil
- Adequada
- Personalizada

4. Ouvidoria Virtual - Objetivos

Busca soluções para as questões levantadas;

Preserva imagem pública da organização;

Procura, de forma consensual, solução efetiva;

Reduz processos administrativos e judiciais;

Ouvidoria Tradicional x Virtual

- Informação no Modelo Tradicional

- Padronizada
- Classificada
- Assimétrica

Comunicação é Transmissão

- Informação no Modelo Virtual

- Customizada,
- Interativa,
- Simétrica

Comunicação é Compartilhamento

Ouvidoria Virtual

Comunicação é antes um *processo*, um acontecimento, um encontro feliz [...] ela vem da criação de um **ambiente comum** em que os dois lados participam e extraem de sua participação algo novo, inesperado, que não estava em nenhum deles e que altera o estatuto anterior de ambos, apesar das diferenças se manterem. [...] É uma **ação recíproca** [...] e acima de tudo uma relação entre mim e o outro ou os outros. (Marcondes ,2004,p.16).

Marcondes Filho, Ciro. **Até que ponto, de fato, nos comunicamos?** São Paulo: Paulus, 2004.

4.

Qualidade da Informação
& Interatividade



Exemplos de Critérios - Indicadores

Técnico: O *site* apresenta o responsável?

Interatividade: O *site* tem um Menu Principal?

Abrangência: O *Site* apresenta informações sobre a transmissão da dengue?

Legibilidade: Você teve dificuldade de entender as informações sobre Prevenção da dengue?

Acurácia: Tem informação sobre a fase crítica da doença em que há o risco de desenvolvimento de formas graves?

Ranking Final da Avaliação

| Posição | Fonte | Técnico | Interatividade | Abrangência | Legibilidade | Acurácia | Média final |
|---------|--|---------|----------------|-------------|--------------|----------|-------------|
| 1 | Combate à Dengue | 49,1% | 88,0% | 66,6% | 70,2% | 53,6% | 65,5% |
| 2 | Cria Saúde | 48,9% | 77,5% | 72,8% | 68,2% | 48,6% | 63,2% |
| 3 | Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro | 41,6% | 89,5% | 66,9% | 46,8% | 65,7% | 62,1% |
| 4 | ABC da Saúde | 46,1% | 72,5% | 68,4% | 47,4% | 45,7% | 58,4% |
| 5 | Wikipédia | 61,8% | 44,0% | 71,9% | 53,6% | 38,6% | 54,0% |
| 6 | AJA Brasil | 31,4% | 59,5% | 56,3% | 78,4% | 42,9% | 53,7% |
| 7 | Secretaria Estadual de Saúde do Paraná | 62,7% | 54,0% | 64,0% | 50,0% | 50,0% | 53,0% |
| 8 | Ministério da Saúde | 37,5% | 76,0% | 52,0% | 50,0% | 50,0% | 52,5% |
| 9 | MD Saúde | 29,1% | 70,0% | 69,4% | 50,0% | 50,4% | 51,6% |
| 10 | Minha vida | 37,1% | 80,5% | 58,1% | 44,4% | 31,4% | 50,3% |
| 11 | Dr. Drauzio Varella | 23,9% | 59,5% | 58,8% | 33,2% | 50,0% | 48,8% |
| 12 | Secretaria Estadual de Saúde de Minas Gerais | 28,6% | 67,5% | 58,1% | 50,0% | 50,0% | 50,7% |
| 13 | Saúde em movimento | 29,3% | 65,5% | 60,0% | 41,0% | 50,0% | 50,7% |
| 14 | Tua Saúde | 41,6% | 69,5% | 52,8% | 40,6% | 17,1% | 42,0% |
| 15 | Rede Dengue | 48,2% | 61,0% | 36,9% | 29,2% | 24,3% | 39,9% |
| 16 | Brasil Escola | 29,8% | 70,0% | 44,4% | 31,8% | 17,9% | 38,8% |
| 17 | G1 Globo | 26,0% | 55,6% | 55,6% | 30,4% | 22,1% | 32,6% |
| 18 | Secretaria Municipal de Saúde de Recife | 25,0% | 50,0% | 50,0% | 33,8% | 23,6% | 31,4% |
| 19 | Sua pesquisa | 29,8% | 50,0% | 50,3% | 37,8% | 12,9% | 30,3% |
| 20 | Instituto Oswaldo Cruz | 36,4% | 24,0% | 23,1% | 16,8% | 11,4% | 22,4% |

28,4%

20,7%

25%

Portfólio de Inovação
Fundação Oswaldo Cruz
Inovação em Saúde para a Sociedade

APRESENTAÇÃO

SETORES:

BIOTECNICAS
/ BIOCIDAS

DIAGNÓSTICOS

EQUIPAMENTOS

INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃOMEDICAMENTOS
/ FÁRMACOSSERVIÇOS EM SAÚDE
E AMBIENTESÓCIO-EDUCATIVOS
/ ASSISTENCIAIS

VACINAS

INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Selo de Qualidade da Informação em Saúde na Internet

Projeto 579

Problema a ser resolvido

Falta de credibilidade das informações de saúde disponíveis na Internet. São incontáveis os sites sobre temas de saúde-doença, bem estar, qualidade de vida e promoção da saúde, produzidos por organizações ou indivíduos sem qualquer tipo de avaliação. Muitos apresentam informações incompletas, contraditórias, incorretas, incompreensíveis ou até fraudulentas que podem prejudicar a saúde do cidadão

Inovação proposta

O produto é um Selo de Qualidade de Informação para Sites de Saúde que será oferecido aos sites avaliados que atingirem 80% de conformidade em cada um dos critérios estabelecidos

Diferencial

Trata-se de uma Inovação Incremental, pois seu processo adota a perspectiva da Translação do Conhecimento envolvendo usuários e profissionais do Sistema Único de Saúde, que constroem os critérios e indicadores e avaliam os sites da Internet

Estágio de desenvolvimento

- Protótipo da Ferramenta de Avaliação da Informação em sites de doenças transmissíveis, avaliando o caso da Dengue;
- Desenvolvimento da ferramenta de avaliação da Informação em sites de tuberculose e aleitamento materno;
- Disponível em <http://andromeda.ensp.fiocruz.br/laiss/pesquisa/>

O que buscamos

Melhorar a qualidade da informação disponível nos sites de instituições vinculadas direta ou indiretamente ao Sistema Único de Saúde e com isso fortalecer o SUS

Coordenador

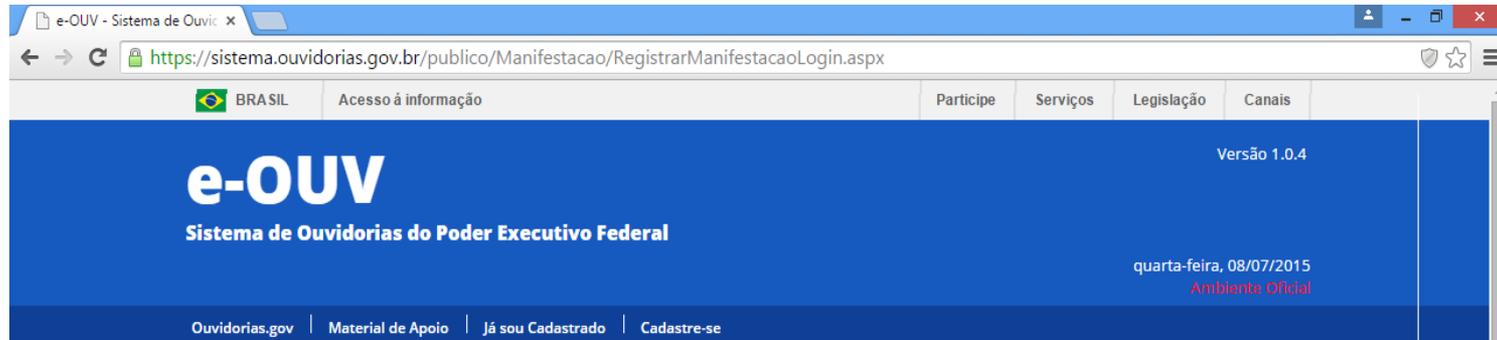
André de Faria Pereira Neto / ENSP

Contato

Gestec/VPPIS – Tel: 21 3882-9099 / 3882-9120 ou portfolio@fiocruz.br

PROPOSTA

Vamos avaliar os sites das Ouvidorias?



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacaoLogin.aspx>. The page header includes a navigation menu with links for "Participe", "Serviços", "Legislação", and "Canais". The main header area is blue and contains the text "e-OUV" in large white letters, "Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal" below it, and "Versão 1.0.4" in the top right. The date "quarta-feira, 08/07/2015" and "Ambiente Oficial" are displayed in the bottom right of the header. A footer bar contains links for "Ouvidorias.gov", "Material de Apoio", "Já sou Cadastrado", and "Cadastre-se".

Usuário

Senha
 [recuperar senha](#)

Código de Verificação

739529

Manual do Sistema

Accesse o manual e conheça os procedimentos para fazer sua manifestação de ouvidoria



Obrigado

apereira@fiocruz.br

www.ensp.fiocruz.br/laiss