



**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](http://www.sigals.fiocruz.br)

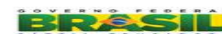
Seguindo os links: inscrição>presencial>atualização>icict>internet e saúde - 2015/sede

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: [gestaoadademica@icict.fiocruz.br](mailto:gestaoadademica@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

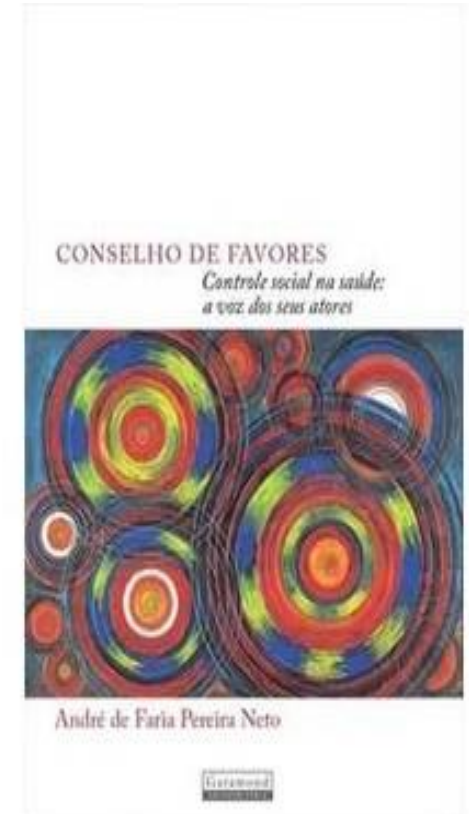
# Pesquisa de Opinião

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.



# 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:

endereço:Rua Belfort Roxo 407;descricao:  
o: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



ROBERTO FILME - ESTRUTURA GERAL - CAUSAS MORTIFERAS

ESTRUTURA GERAL DO FILME SOBRE O PROCESSO  
AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÃO EM SITES DE  
DE 2012/2013





## 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%	41,7%	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	26,4%	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

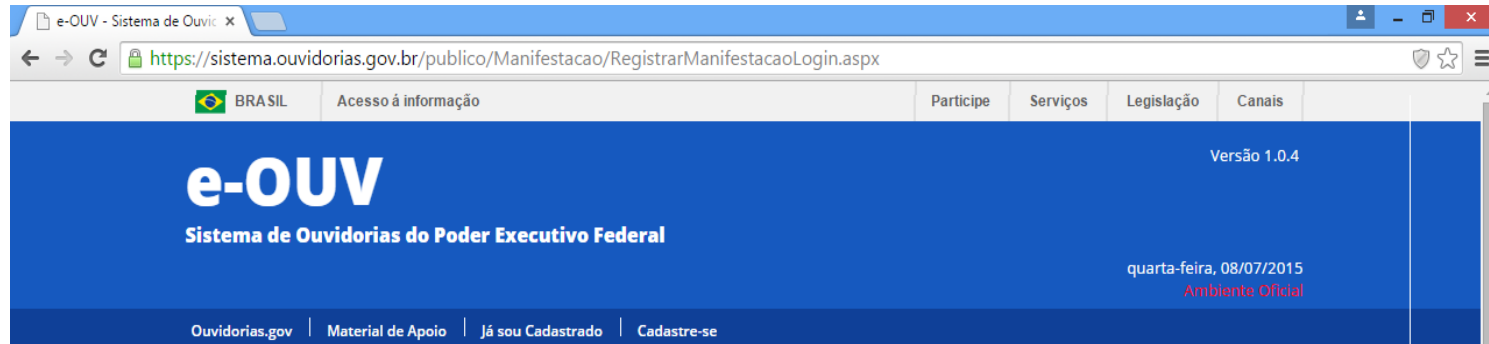
### Contato

Gestec/VPPIS – Tel: 21 3882-9099 / 3882-9120 ou [portfolio@fiocruz.br](mailto: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 content area features the "e-OUV" logo and the text "Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal". The version number "Versão 1.0.4" is displayed in the top right corner. The date "quarta-feira, 08/07/2015" and the environment "Ambiente Oficial" are shown in the bottom right. A footer 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](mailto:apereira@fiocruz.br)

[www.ensp.fiocruz.br/laiss](http://www.ensp.fiocruz.br/laiss)