

A INTERNET EM HOSPITAIS: A AMPLIAÇÃO DO POTENCIAL DA COMUNICAÇÃO E O RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

Isabela D’Azevedo Leite

Faculdade de Jornalismo
Centro de Linguagem e Comunicação
belinhaleite@yahoo.com.br

Maria Rosana Ferrari Nassar

Sociedade Midiatizada: processos, tecnologia e linguagem
Centro de Linguagem e Comunicação
r.nassar@puc-campinas.edu.br

Resumo: *O trabalho envolveu o levantamento da utilização da tecnologia da informação, mais propriamente da Internet, na comunicação organizacional, tendo em vista a eficiência, a eficácia e a agilidade, valores que correspondem ao atendimento humanizado, na medida em que a qual aproxima os hospitais de seus públicos. A escolha por realizar esse estudo junto aos hospitais deve-se a sua natureza complexa como organizações prestadoras de serviços diante dos desafios impostos pela própria evolução do perfil dos consumidores, mais exigente e mais consciente de seus direitos. Percebeu-se que o Brasil ainda está muito aquém do nível de tecnologia da informação em comparação a países desenvolvidos, como Portugal. Análises de sites de hospitais de Campinas e região também revelaram o quão pouco é investido em novas tecnologias que facilitem o relacionamento da instituição com seus públicos.*

Palavras-chave: *comunicação, relacionamento, hospitais*

Área do Conhecimento: *Grande Área do Conhecimento – Ciências Sociais Aplicadas Sub-Área do Conhecimento – Relações Públicas e Propaganda.*

1. INTRODUÇÃO

As mudanças das relações sociais geradas com o início do século 21 trouxeram consigo novas exigências para as organizações que estivessem dispostas a incorporar novas tecnologias aos seus serviços. Um novo modelo de cidadão foi formado, que busca cada vez mais informações e dados por intermédio dessas tecnologias. As organizações de diversas áreas estão se adaptando à nova realidade; umas rapidamente, outras a passos mais lentos. Os hospitais estão envolvidos nessa realidade e a modernização da comunicação como ferramenta de relacionamento com seus públicos se tornou crucial, seja para propiciar facilidade no planejamento, redução de gastos, melhor gerenciamento, entre outras. Almeida; Mello [1] defendem essa perspectiva quando dizem que:

O atual estágio da tecnologia permitiu que a informação fosse tratada de forma eficaz, rápida e precisa, otimizando a complexa teia de dados sobre as preferências dos con-

sumidores em geral. (...) Entretanto, o novo paradigma não reside somente no estabelecimento de estratégias para melhor conhecê-los, pois é crucial que as organizações saibam utilizar as ferramentas oriundas da informática com o fim de obter o melhor resultado no seu relacionamento com clientes diretos e indiretos.

Entretanto, não são todas as organizações que se utilizam apropriadamente dessas novas tecnologias para propiciar a eficácia da comunicação com seus públicos:

O uso adequado da tecnologia é um requisito essencial para que qualquer empresa otimize processos de fabricação e distribuição de bens, de armazenamento e de gerenciamento de dados, e de comunicação entre os mais diversos públicos, e, assim, busque uma vantagem competitiva. [2]

A internet, como ferramenta de comunicação, é estratégica para a gestão de uma instituição, que, tendo como referência a comunicação como uma dimensão do processo de humanização das relações, explicitando um vínculo social, pois interessa ao cotidiano das pessoas e da organização. Este estudo partiu de alguns conceitos básicos relacionados às novas tecnologias. Assim, por Tecnologia de Informação entende-se o “conjunto de conhecimentos, pesquisas, equipamentos, técnicas, recursos e procedimentos relativos à aplicação da informática em todos os setores da vida social – economia, administração, entretenimento, etc” [3]. Já a Internet foi definida como a rede das redes, que “fisicamente, equivale a uma estrada de informação – um mecanismo de transporte que conduz os dados por um caminho de milhões de computadores interligados” [4]. O objetivo da pesquisa foi verificar o impacto dessas tecnologias nos hospitais, especialmente na Região Metropolitana de Campinas (RMC), de modo a compreender como se dá e em que estágio se encontra, documentar o progresso da utilização das tecnologias da informação como ferramenta de gestão estratégica da comunicação com os públicos, tomando os recursos inovadores nessa área como um modo de reduzir distância, ampliar o relacionamento e aproximar pessoas das organizações, verificando a utilização da internet na comunicação organizacional com base na pesquisa bibliográfica e depois referenciada pela análise dos sites de hospi-

tais da RMC, analisando sua atuação nas organizações hospitalares e como repercutiram na comunicação organizacional, (eficiência, eficácia e agilidade no atendimento, na aproximação dos hospitais com seus públicos) e o uso que dela é feita no Brasil. A análise comparativa realizada, corroborada pela análise dos sites selecionados, permitiu inferir que a utilização desse simples recurso ainda está aquém de suas reais potencialidades. De modo geral, as páginas eletrônicas pesquisadas são utilizadas meramente como instrumentos de aproximação com os públicos e com a sociedade, na medida em que seguem uma linha de construção com conteúdos, informações sobre o hospital e corpo clínico. Trazem informações sobre a história da organização, missão, estatuto, equipe, diretoria, etc. Alguns trazem informações sobre saúde e doença, campanhas dentre outras. A pesquisa permitiu averiguar que a utilização dos recursos existentes ainda não é significativa especialmente no que diz respeito aos hospitais, que utilizam a internet, em grande parte, apenas para divulgação disponibilizando informações básicas, quando há tantas outras possibilidades: publicações digitais, comunidades, blogs, ferramentas de busca, chat, pesquisa, enquetes, sondagens, salas virtuais, atendimento on line, links patrocinados, justamente quando o pleno domínio dessas novas ferramentas e técnicas tende a determinar o grau de eficiência e qualidade do serviço.

2. NOVAS TECNOLOGIAS E O PAPEL DA INTERNET

Desde o fim do século XX, a importância da internet e das novas tecnologias para as organizações, devido ao alcance geograficamente ilimitado que se pode ter com o uso das mesmas tem sido enaltecida, apesar de uma grande parcela da população mundial ainda não ter acesso. O fato é que quem tem acesso busca utilizá-las cada vez mais, de modo pleno. Essa realidade transformou também o cotidiano das organizações. Por isso, “a tecnologia da informação desempenhou um papel-chave em tornar as organizações mais democráticas. A democracia é ampliada porque mais pessoas têm acesso às informações: “(...) A internet está mudando a natureza de muitos negócios” [5].

3. AS TI'S E A INTERNET NO BRASIL

“Em menos de 40 anos, a Internet se firmou como grande suporte digital para veiculação das principais mídias de nosso tempo” [6]. A partir dessa afirmação, pode-se perceber a importância da internet em qualquer esfera. O Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI) [7] realizou uma pesquisa intitulada “Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informa-

ção e da comunicação no Brasil 2006”, pela qual foram analisadas a Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) em domicílios e em empresas, que revelou que houve avanços em relação à posse e ao uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil, entretanto, os fatores socioeconômicos continuam determinando o acesso à internet. A pesquisa indicou também que as políticas públicas de inclusão digital precisam ser diferenciadas: políticas de uso voltadas para pessoas de menor renda, através de centros públicos de acesso - pagos ou gratuitos - parecem mais eficazes que políticas de posse, uma vez que o custo para a aquisição dessas tecnologias ainda é muito elevado para o poder aquisitivo das camadas mais pobres da população. Já a pesquisa sobre TIC Empresas mostrou que o uso de computadores e da internet pelas empresas é praticamente universal, indicando um alto nível de informatização do setor privado no Brasil. Entretanto, ainda não chega a 50% o número de companhias com site ou que usam a rede para a compra e a aquisição de bens e serviços, e ainda são grandes as dificuldades encontradas na contratação de profissionais em TIC, o que mostra que ainda há muito a ser feito para que o potencial das tecnologias da informação e da comunicação seja absorvido pelo setor produtivo brasileiro. Pesquisas sobre o uso das tecnologias contribuem para promover o debate, criar as condições para que o setor público possa planejar seus programas de governo eletrônico e de inclusão digital, bem como as políticas de difusão da banda larga no país e toda a infra-estrutura correlacionada com o desenvolvimento da internet. Esses indicadores também são importantes para que as empresas privadas e os empreendedores planejem seus negócios e avaliem as tendências relacionadas ao crescimento da Internet, que é o centro nervoso da economia globalizada [8].

Muitos países despertaram o interesse para as pesquisas relacionadas às Tecnologias da Informação e Comunicação e “no caso do Brasil, a importância da entrada da tecnologia na vida do cidadão é atestada pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), que pela primeira vez em 2001, na pesquisa domiciliar considerou o computador e a internet como elemento a ser quantificado” [9]. Nessa perspectiva, em 1983, a UNESCO apresentou uma importante publicação, o Relatório MacBride, que toma por referência os desníveis no campo comunicacional entre as nações desenvolvidas e subdesenvolvidas. O referido documento afirma que a “comunicação é a base de toda sociabilidade [...] Os desequilíbrios existentes nos sistemas nacionais de informação e comunicação são tão preocupantes e inaceitáveis

como as disparidades sociais, econômicas, culturais e tecnológicas, nacionais e internacionais” [10].

4. NOVAS TECNOLOGIAS DA COMUNICAÇÃO EM HOSPITAIS

Scroferneker [11] afirma que “a virtualização dos processos comunicacionais das organizações redefine os relacionamentos nos espaços organizacionais internos e externos”. Assim, tornou-se de extrema importância que fossem estudadas a implantação das novas tecnologias de comunicação em hospitais, bem como levantar seu impacto sobre as instituições. Mas, tratando-se de uma organização de saúde, deve-se ter mais atenção, o relacionamento médico – paciente; hospital – públicos - via tecnologia - deve ser bem trabalhado. Do ponto de vista da comunicação, é preciso compreender que a tecnologia, por mais avançada que seja, deve atender às pessoas. E isto é essencial na condução das relações internas e externas da empresa. A tecnologia é apenas o vetor dessas relações [12]. Os hospitais que estão engajados na tendência das novas tecnologias já perceberam que “quando essas organizações conseguem dar suporte permanente e competente às redes de relacionamentos e de pertencimento, elas criam, no caso de sites, fidelidade dos que os acessam e freqüentam” [13].

O atraso tecnológico nas organizações de saúde no Brasil é percebido quando comparado a outros países. Em Portugal foi publicado em janeiro de 2007, o documento “Inquérito à utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação em Hospitais 2006” [14], pela Sociedade da Informação e do Conhecimento, que revelou 97,5% dos hospitais de Portugal estão ligados à Internet; 93,9% acessam a rede pela banda larga; 24,7% dispõem de computador para uso dos pacientes; 76,3% e 70,7%, respectivamente, das unidades hospitalares têm o serviço de internamento e o bloco operatório informatizado. Nenhum estudo semelhante foi encontrado sobre a situação do Brasil.

5. TECNOLOGIA EM HOSPITAIS DA REGIÃO METROPOLITANA DE CAMPINAS (RMC)

O levantamento realizado junto aos hospitais das cidades da Região Metropolitana de Campinas (RMC) com mais de 100 mil habitantes permitiu inferir que ainda existe muito a se fazer nas instituições hospitalares em relação ao uso das novas tecnologias. As cidades consideradas na pesquisa foram Campinas, Americana, Hortolândia, Indaiatuba, Santa Bárbara D’Oeste e Sumaré (sites de hospitais consultados no período de novembro de 2007 a março de 2008. Entre os tópicos analisados estavam natureza do hospital (público, privado sem fins lucra-

tivos, privado ou universitário), estrutura, apresentação, serviços e outros links.

Dos vinte hospitais instalados em Campinas, por exemplo, apenas nove possuem site. Portanto, 55% dos hospitais da cidade não aderiram às novas tecnologias como forma de potencializarem a comunicação com seus públicos. 56% dos sites analisados de Campinas são longos, 33% médios e 11% curtos. Seguindo essa tendência, os hospitais de Americana, Sumaré e Indaiatuba apresentavam em seus sites textos muito longos. Em relação a serviços oferecidos pelos sites de Indaiatuba e Sumaré, as informações são bastante ricas e torna-se possível que internauta aprofunde sua percepção sobre a instituição. As cidades de Santa Bárbara D’Oeste e Hortolândia possuem um hospital cada, mas ambos não utilizam as ferramentas de internet para comunicação institucional. A análise dos sites considerados neste estudo permitiu inferir que ainda há o que se corrigir na linguagem utilizada para o público de internet. Os textos em sua maioria são longos, levando a supor que os conteúdos de materiais impressos estão sendo apenas transferidos para os sites e não reescritos e adaptados à linguagem da Web. Outros recursos como efeitos, fotos e cores também são pouco utilizados pelas instituições. Assim, é possível constatar que os hospitais estão começando a investir em novas tecnologias como ferramentas de comunicação, mas a forma como os conteúdos estão sendo utilizados ainda não está adequada aos formatos da internet, que propõem linguagem simples, dinâmica e rápida.

6. HOMEPAGE DO HOSPITAL E MATERNIDADE CELSO PIERRO (HMCP)

A partir dos estudos realizados, foi possível levantar necessidades e fragilidades dos sites analisados para propor uma página eletrônica para o Hospital e Maternidade Celso Pierro (HMCP), instituição que desempenha um papel de extrema relevância para a Região Metropolitana de Campinas, embora ainda não tenha espaço na internet para a divulgação de suas atividades e como instrumento de comunicação com seus públicos, sinalizando que, assim como o investimento em tecnologia de aparelhos e softwares voltados a tratamentos e a cirurgias, ações baseadas nas tecnologias da informação e comunicação em hospitais também podem apresentar valiosos resultados para a instituição. A proposta vai além da proposta final do projeto de Iniciação Científica, mas ao longo do processo tornou-se necessário traçar sugestões para o Hospital na futura implantação de uma página eletrônica, tais como: consultas sobre o Hospital, marcação de exames, informação sobre concursos de residência, berçário virtual, institucio-

nal, agendamento de visitas/gestantes, divulgação de eventos, banco de currículos, fale conosco, notícias, artigos/publicações de médicos, horário de visitas, ouvidoria, cartório de registros de bebês, voluntariado, entre outros, num ambiente que ágil, eficiente, de fácil navegação, informativo, com conteúdos apropriados ao formato de comunicação da internet, com textos curtos, uso de imagens e figuras como atrativos ao internauta, e linguagem acessível e dinâmica.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É evidente a defasagem brasileira na utilização das novas tecnologias de informação e comunicação, quando comparado aos países desenvolvidos. Do mesmo modo, destaca-se a questão da acessibilidade dos públicos a esses recursos como uma necessidade a ser pensada, quando se propõe como diretriz a democratização das relações. Os dados de instituições oficiais como o IBGE a UNESCO comprovam o potencial da internet no Brasil e no mundo, e os hospitais de certa maneira deveriam seguir a tendência, mas não o fazem no geral. As páginas dos hospitais em grande parte são utilizadas para divulgação institucional, quando há uma enorme gama de possibilidades a serem exploradas, como divulgação de pesquisas, discussões por blogs e enquetes, e atendimento on line. As análises de sites de hospitais mostram que as instituições da RMC estão ainda muito aquém do desejado para comunicação veiculada na internet. Espera-se que com o levantamento realizado e apresentado nesse artigo auxiliem instituições, como o HMCP, a entender a internet como o investimento, ferramenta que pode trazer valiosos resultados.

REFERÊNCIAS

- [1] ALMEIDA, G. W. de; MELLO, R. C. (2004), *O uso de novas tecnologias de informação por profissionais da área da saúde na Bahia*, In: Revista de Administração Contemporânea, v.8, n.3, p.10.
- [2] PINHO, J.B. (2006), *Tecnologias de informação, de Comunicação e de Telecomunicações nas Organizações*, In: *Comunicação nas Organizações*. Editora Universidade Federal de Viçosa: Viçosa, p. 313.
- [3] PINHO, J.B. (2006), *Tecnologias de informação, de Comunicação e de Telecomunicações nas Organizações*, In: *Comunicação nas Organizações*. Editora Universidade Federal de Viçosa: Viçosa, p.321.
- [4] PINHO, J.B. (2006), *Tecnologias de informação, de Comunicação e de Telecomunicações nas Organizações*, In: *Comunicação nas Organizações*. Editora Universidade Federal de Viçosa: Viçosa, p.337.
- [5] PINHO, J.B. (2006), *Aplicações das Tecnologias de Informação e de Comunicação nas Organizações*. In: *Comunicação nas Organizações*. Editora Universidade Federal de Viçosa: Viçosa, p.320.
- [6] DALMONTE, E. F. (2007), *Inovações tecnológicas, Webjornalismo e fluxos informacionais: entre novas possibilidades e velhos ideais*, Intercom – Revista Brasileira de Ciências da Comunicação. São Paulo, v.30, n.1, p.152.
- [7] BRASIL. (2007), *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil 2006*, Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI), capturado online em 11/11/2007 de <http://www.cetic.br/>.
- [8] BRASIL. (2007), *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil 2006*, Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI), capturado online em 11/11/2007 de <http://www.cetic.br/>.
- [9] DALMONTE, E. F. (2007), *Inovações tecnológicas, Webjornalismo e fluxos informacionais: entre novas possibilidades e velhos ideais*, Intercom – Revista Brasileira de Ciências da Comunicação. São Paulo, v.30, n.1, p.139.
- [10] DALMONTE, E. F. (2007), *Inovações tecnológicas, Webjornalismo e fluxos informacionais: entre novas possibilidades e velhos ideais*, Intercom – Revista Brasileira de Ciências da Comunicação. São Paulo, v.30, n.1, p.136.
- [11] SCROFERNEKER, C. M. (2007), *As relações públicas e os blogs organizacionais*, XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Santos. Santos: Intercom, p.9.
- [12] HOHL, C. R. (2005), *A Comunicação na área de tecnologia*, In: NASSAR, Paulo (Org). *Comunicação Empresarial – estratégia de organizações vencedoras*. Vol.1. São Paulo: Aberje, p.27.
- [13] NASSAR, P. (2006), *O uso das novas tecnologias de acesso ao virtual*. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org.), *Obtendo resultados com relações públicas*. 2ª ed. rev. São Paulo: Pioneira Tompson Learnig, p.151.
- [14] PORTUGAL (2007), Instituto Nacional de Estatística. Sociedade da Informação e do Conhecimento. *Inquérito à utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação em Hospitais 2006*, capturado online em 11/11/2007 de <http://www.sbis.org.br/cbis/arquivos/859.pdf>.



Anais do XIII Encontro de Iniciação Científica da PUC-Campinas - 21 e 22 de outubro de 2008

ISSN 1982-0178