

NOVAS TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO EM HOSPITAIS: A INTERNET COMO ESTRATÉGIA PARA MELHORAR O RELACIO- NAMENTO COM OS PÚBLICOS

Maria Rosana Ferrari NASSAR[□]

RESUMO

O trabalho apresenta o levantamento teórico sobre a utilização da tecnologia da informação, mais propriamente da Internet, na comunicação organizacional de hospitais, tendo em vista que eficiência, eficácia, agilidade são valores que correspondem ao atendimento humanizado. Tem como objetivo documentar o estágio da utilização das tecnologias da informação como ferramenta de gestão estratégica da comunicação entre as organizações de saúde e seus usuários/pacientes, considerando especialmente a atuação do profissional de Relações Públicas. Este trabalho compõe uma investigação mais ampla desenvolvida junto à PUC-Campinas que compreende também o levantamento empírico de dados junto aos hospitais da Região Metropolitana de Campinas, São Paulo.

[□] Professora da Faculdade de Relações Públicas (PUC-Campinas). Doutora e Mestre em Ciências da Comunicação (ECA-USP), Graduada em Comunicação Social - habilitação em Relações Públicas (PUC-Campinas). E-mail: mktsaude@yahoo.com.br

Palavras-chave: Comunicação digital; gestão estratégica; relações públicas.

ABSTRACT

This work presents the theoretical background about the utilization from technology on information, or better of Internet, in hospital organization communication, assuming that efficiency, effectiveness, agility are values what correspond to human attending. Its objective is to register the utilization of the information as a strategic management tool of communication between health organizations and their users / patients, taking specially into consideration the performance of Public Relations professionals. This work is part of a larger investigation carried out together with PUC-Campinas and it also involves an empirical data collection in the hospitals of the Metropolitan area of Campinas, São Paulo.

Key words: Digital communication; strategic administration; public relations.

INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta um levantamento teórico preliminar sobre a utilização da tecnologia da informação, mais propriamente da Internet, na gestão da comunicação em hospitais, tendo em vista que eficiência, eficácia e agilidade são valores que permeiam o atendimento humanizado.

O objetivo é documentar o estágio da utilização das tecnologias da informação, especificamente da Internet, como ferramenta de gestão estratégica da comunicação, de aproximação e melhoria do relacionamento entre os hospitais e seus usuários/pacientes, considerando especialmente a atuação das Relações Públicas.

Esta pesquisa teórica compõe uma investigação mais ampla,

desenvolvida junto à Pontifícia Universidade Católica de Campinas, compreendendo, ainda numa próxima etapa, o levantamento empírico de dados junto aos hospitais da Região Metropolitana de Campinas, São Paulo.

Considera-se neste estudo que na sociedade pós-industrial a informação ganhou status de recurso estratégico, de elemento fundamental na competição, na conquista e manutenção de clientes, especialmente quando associada à tecnologia.

Sob essa perspectiva, as organizações, de modo geral, não podem prescindir de um sistema de informação bem estruturado. Com efeito, um sistema de informação automatizado torna a organização mais eficiente, possibilitando o controle de todos os processos de produção, administração, planejamento, dentre outros.

Entretanto, a gestão da informação nos hospitais brasileiros ainda encontra-se incipiente. A área da saúde tem conhecido avanços tecnológicos significativos no que diz respeito aos equipamentos, técnicas cirúrgicas e medicamentos cada vez mais sofisticados e eficientes em suas finalidades específicas. Por outro lado, a informação não tem merecido a mesma consideração.

Um indício da realidade dessa afirmação pode ser inferido pela insatisfação dos usuários/pacientes com os serviços prestados, tanto quanto à demora no atendimento, nas informações desconhecidas como em relação ao distanciamento entre médico e paciente, nas quais a relação interpessoal com base na confiança foi substituída pela modernidade fria de exames médicos cada vez mais sofisticados (NASSAR, 2003).

Os sistemas de informação fornecem ferramentas gerenciais que possibilitam melhorar, tornar mais eficiente o atendimento e de tal modo compreendem a utilização adequada de tecnologias da informação e de comunicação interna e externa:

Os atuais sistemas de tecnologia de informação e de comunicação (ou, mais simplesmente, tecnologia da informação) ajudam a organização a ser mais sensível, eficiente e flexível diante das rápidas e contínuas transformações (...). (PINHO, 2006, p.320).

A Internet insere-se no âmbito das tecnologias da informação e como ferramenta de comunicação pode auxiliar os hospitais no relacionamento com seus públicos, bem como na construção de uma imagem positiva junto à sociedade. Ainda: por suas características (velocidade, dirigibilidade, interatividade, pessoalidade, dentre outras), favorecem a atuação das Relações Públicas, que, por isso, desempenham um papel fundamental na gestão estratégica da informação e da comunicação nas organizações hospitalares, considerando, inclusive, o nível de exposição pública a que estão sujeitas, em razão da atividade que desempenham, qual seja o cuidado, a prevenção, o tratamento e a assistência à saúde da pessoa.

COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO: MAIS QUE INTERFACE

Tratando-se de um levantamento teórico preliminar, parte de um estudo mais amplo ainda em desenvolvimento, não há como fugir de uma passagem, ainda que breve, sobre os conceitos de Ciência da Informação e Comunicação. Afinal, epistemologicamente esta pesquisa tem suas bases lançadas nesses campos de conhecimento de modo bastante significativo. À luz dessa afirmação, toma-se a Ciência da Informação e a Comunicação como áreas do conhecimento científico, muito próximas e com elementos em comum, mas com seus objetos e métodos específicos.

A abordagem proposta leva em consideração também a contemporaneidade dessas duas áreas de conhecimento. Com efeito, Comunicação e Ciência da Informação têm em comum a mesma estrutura proposta por Shannon; Weaver (1949):

Um ato se efetiva quando um emissor ou remetente envia uma informação a um destinatário ou receptor. Para existir de forma eficaz, a informação necessita de um contexto de referência que precisa ser acessível ao receptor. Este contexto deve ser verbal ou passível de ser verbalizado. É necessário ainda um código, total ou parcialmente comum, ao emissor e ao receptor, e, finalmente, um contato, isto é, um canal físico e uma conexão psicológica entre o emissor e o receptor que os capacitem a entrar e a permanecer em contato (BARRETO, 2005, p.4).

Além disso, tanto uma como outra compartilham a natureza

polissêmica, comportam vários sentidos e significados:

Se houver palavra que sozinha possua maior número de sentidos, mais usos em contextos completamente diferentes e que cause mais confusão que “informação”, essa palavra é “comunicação”. Primeiro, há confusão entre o processo de comunicação como objeto de investigação e comunicação como nome de um campo onde esse processo é investigado [...]. Quase todo texto sobre comunicação começa com uma delimitação dos usos da palavra. O sentido de “comunicação”, assim como o sentido de “informação” é uma ampla argumentação em si mesmo. Mesmo sendo interessantes e divertidos, esses argumentos não geraram nenhum resultado notável, portanto, não vale a pena segui-los. Contudo, a discussão e os estudos acadêmicos sobre a relação entre comunicação como um fenômeno e comunicação como um processo são importantes e devem ser considerados, uma vez que cada conceito nos leva por caminhos complexos ao outro, caminhos esses que ainda não estão totalmente elaborados, compreendidos ou mesmo investigados profundamente (...). (SARACEVIC, 2004, p.10)

O termo informação denota a complexidade que cerca esse campo do conhecimento. Trata-se de uma palavra que contempla significados como dar forma, criar, construir, representar. Segundo Araújo (2001, p.1):

A partir de sua origem etimológica podemos perceber dois sentidos complementares para este conceito. Assim temos que, a informação pode ser compreendida como processo de atribuição de sentido. Em termos de práticas informacionais diríamos que esse processo se dá através das ações de recepção/seleção das informações recebidas.

O mesmo autor prossegue afirmando que:

Outra compreensão pode ser formulada se considerarmos a informação como processo de representação, objetivando com isso comunicar sentido dado à mesma. Este processo ocorre através de ações de codificação, emissão, decodificação/uso de informação. Em termos de práticas informacionais, diríamos que este processo estrutura-se através das ações de geração e transferência de informação. Assim, a partir de uma visão etimológica, a informação pode ser conceituada como uma prática social que envolve ações de atribuição de sentido (ARAÚJO, 2001, p.1).

De qualquer forma, pode-se afirmar que a Ciência da Informação caracteriza-se por três elementos fundamentais desde o seu surgimento: sua natureza interdisciplinar; a conexão indissolúvel com a tecnologia da informação; sua participação ativa e deliberada na evolução da sociedade da informação (assim como outros campos do conhecimento), ou seja, sua dimensão social e humana que se coloca para além da tecnologia (SARACEVIC, 2004, p.5).

Sob a perspectiva desse entendimento, a informação pode ser tomada como processo de atribuição de sentido e como processo de representação para a comunicação. O que há de comum entre ambas, entre informação e comunicação? A apreensão de sentido por parte do receptor, embora com finalidades diferentes como se observará adiante.

De acordo com Wurman (1991), o termo informação sempre foi utilizado de forma ambígua e liberal. Até a Segunda Guerra Mundial, a definição mais comum da palavra informação era como ação de informar, formação ou moldagem da mente ou do caráter, treinamento, instrução, ensinamento ou comunicação de conhecimento instrutivo. Depois, tornou-se lugar comum um determinado significado, qual seja:

(...) utilizar “informação” como um termo tecnológico para definir qualquer coisa que fosse transmitida por um canal elétrico ou mecânico. A palavra tornou-se parte do vocabulário da ciência das mensagens. Então, de repente, podia ser aplicada a algo que, a rigor, não era necessariamente informativo. Seu uso foi extrapolado para o uso geral, designando algo dito ou comunicado, fizesse ou não sentido para o receptor (...) (WURMAN, 1991, p.42).

A partir do desenvolvimento da informação como campo de saber científico, surgiram novas definições, não reducionistas, aglutinando várias disciplinas ao estudo da informação (Yuexiao, 1988). Zeman (1970), por exemplo, defendia a natureza não pragmática e não reducionista da Ciência da Informação ao assinalar que ela não se limita a um conceito matemático, de medida da organização, mas deve ser tomada a partir da perspectiva da própria organização, “enquanto processo resultante de fatores de ordens diversas”, como a ordem social, cultural, moral, ética, dentre outras:

A informação é, pois, a qualidade da realidade material de ser organizada (o que representa, igualmente, a qualidade de conservar este estado organizado) e sua capacidade de organizar, de classificar um sistema, de criar (o que constitui igualmente sua capacidade de desenvolver a organização). É, justamente com o espaço, o tempo e o movimento, uma outra forma fundamental de existência da matéria - é a qualidade de evolução, a capacidade de atingir qualidades superiores (...) (ZEMAN apud AZEVEDO NETTO, 1999, p.91).

Ocorre, então, a abertura de novas possibilidades de pesquisa resultante da concepção da informação como um processo, uma passagem, onde a mensagem somente acontece se dela resultar uma ação sobre o receptor, ou seja, se dela resultar conhecimento. A informação provoca mudanças, alterações na estrutura do receptor, apto a captar seu significado. A informação transfere conteúdos, gera conhecimento:

(...) Aqui a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência do indivíduo e da sociedade como um todo. Entre seres humanos deixa de ser uma medida de organização para ser a própria organização em si, quando referencia o indivíduo ao seu passado, as suas perspectivas de futuro e ao seu lugar presente (BARRETO, 2005, p.1).

Em suma, a presença da perspectiva cognitiva passa então a ter grande significância no quadro de ruptura epistemológica com o modelo de ciência positivista, imprimindo também na Ciência da Informação o interesse pelo papel da subjetividade, pela percepção, memória, linguagem e representações que interferem no conhecer humano. Eleva-se, assim, a participação do sujeito apto e capaz de assimilar a informação, transformando-a num novo conhecimento.

Ao atingir o público a que se destina deve promover uma alteração; aqueles que recebem e podem elaborar a informação estão expostos a um processo de desenvolvimento, que permite acessar um estágio qualitativamente superior nas diversas e diferentes gradações da condição humana. E esse desenvolvimento é repassado ao seu mundo de convivência (BARRETO, 1998, p. 122).

Assim, para este trabalho, o conceito de informação é aquele que

a entende como produção humana, vinculada ao contexto social, cultural e histórico, legitimada a partir do momento em que é interpretada e percebida pelo sujeito. Essa idéia de informação lastreia-se no pensamento de Brookes (1980), uma vez que leva em consideração o tempo, o espaço e o modo de produção da informação, o sujeito que a significa:

(...) diz respeito a uma produção de significados socialmente aceitos. É aquele fenômeno em que há não só a produção de um bem simbólico, mas também sua disseminação e consumo, que implica na sua própria reprodução, já que a dimensão espacial é extremamente dinâmica, dentro da sua recontextualização (AZEVEDO NETTO, 1999, p.93).

De tal modo, a Ciência da Informação e da Comunicação ainda estão em busca da suas respectivas autonomias epistemológica. Em que pese todos os pontos convergentes, cada uma delas tem procurado reafirmar e delimitar seus objetos e métodos de estudo:

Começa, porém, a existir neste novo século, uma estranheza contra o pressuposto de que as áreas de ciência da informação e de comunicação se entrelaçam em intimidades de construção histórica, características e destino final. Como se tivessem a mesma história comum, o mesmo desenvolvimento e igual operacionalização de suas práticas e teorias. Os objetos das duas áreas são diferentes. Existe de semelhança uma junção artificial para conveniência organizacional de agências reguladoras; uma mistura irregular de temas, história e métodos diferenciados (BARRETO, 2005, p.4).

Entretanto, a busca por autonomia compreende o esforço para se estabelecer traços que diferenciam uma da outra:

A comunicação trata das relações humanas recíprocas; a articulação do ser em compreensão com outros seres humanos. Nunca entre autómatos. Operacionalmente, a comunicação se ajusta a "mensagem", a notícia, ao recado verbal ou escrito do fato ou idéia, provocando uma ruptura na aflição do passar o tempo. A mensagem dever ser transmitida, rapidamente, depois do acontecido e deve apresentar algo que o receptor ainda não tenha conhecido. Mas é o canal que domina e subordina todo o resto do processo. O conteúdo da mensagem é um conteúdo semanticamente fraco, amplo e fragmentado e, na maioria das vezes, não

possui autoria. Este conteúdo é escravo de um público que condescende ao espetáculo e idéias. A comunicação transfere mensagens para atingir um maior público homogêneo com a intenção de propagar idéias, moldar e influenciar a sua opinião ou entreter (BARRETO, 2005, p.4).

Nesse mesmo sentido, Berlo (1999, p. 12) considera que o objetivo da comunicação é diferente da informação. Segundo o autor, o objetivo fundamental da comunicação “é tornar os agentes influentes” para influenciar o ambiente físico e a nós mesmos, de modo intencional.

Para Saracevic (2004, p.6) a Ciência da Informação constitui-se num:

campo dedicado ao questionamento científico e prática profissional com relação aos problemas da comunicação efetiva de conhecimento e arquivo de conhecimento entre humanos no contexto do uso social, institucional e/ou individual e necessidade de informação.

É, contudo, a postura metodológica não redutora que possibilita o estabelecimento de interfaces, de interlocuções entre os saberes, que amplia limites, possibilita o diálogo e múltiplas leituras, permitindo abordar a transferência da informação como um aspecto inerente ao processo comunicacional, destituído da ambição de unificar o conhecimento. A Comunicação coloca-se, assim, como um campo de saber relativamente autônomo e repleto de possibilidades a serem exploradas pelos pesquisadores, devido a sua natureza interdisciplinar. À luz desse entendimento, a investigação realizada neste trabalho leva em consideração a comunicação “como parte da realidade sócio-histórica humana”, uma vez que enfoca os processos, enfatiza a “relação, transmissão, agenciamento, influência, troca e interação” (SANTAELLA & NÖTH 2004, p.36).

Essa abordagem permite que a pesquisa proposta se realize a partir da consideração da relação entre Ciência da Informação e Comunicação, considerando que ambas compartilham o interesse pela comunicação humana. Do mesmo modo, permite que se estabeleça a interface entre informação, comunicação e gestão estratégica das organizações.

Compreendida como produção social que implica significação e (re) significação, a informação pode ser apropriada a partir de múltiplos

olhares, permitindo inúmeras leituras como a que se propõe neste trabalho ao considerar a atuação das Relações Públicas como mediadora para construir novos conhecimentos nos pacientes/usuários dos hospitais, na medida em que esse profissional atribui significado à informação que recebe sobre o serviço. Nessa perspectiva, a Internet é uma ferramenta estratégica para a comunicação nas organizações contemporâneas.

COMUNICAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM HOSPITAIS

As mudanças nas relações sociais desenharam um novo modelo de organização pronta para acolher um novo modelo de cidadão, sem distinção entre os segmentos público ou privado. Nesses novos tempos, a preocupação das organizações deve ir além do aspecto burocrático e funcional. Exige-se que tenham consciência de seu papel social e que entendam que o instituído (a organização) existe para o instituinte (o sujeito, a pessoa), razão pela qual se constituem e vivem todas as estruturas sociais.

Os hospitais, organizações destinadas à prestação de assistência à saúde, estão envolvidos nessa realidade, colocando-se a comunicação como um instrumento importante na construção de um novo paradigma de relacionamentos com seus públicos, sustentado nos valores democráticos e humanos.

Entretanto, o cotidiano das organizações demonstra que comunicar não é uma tarefa fácil (BALERINI, 2003). A questão não se resume a garantir que as informações circulem pela organização. Vai além. É necessário cuidar para que sejam recebidas e compreendidas, que tenham sentido e significado para os públicos de interesse.

A ciência e o desenvolvimento tecnológico são marcas da sociedade contemporânea e perpassam todos os segmentos. Conhecimento e informação são os elementos que se juntaram ao capital como sinônimo de poder, ainda que continuem sendo distribuídos de forma desigual e inacessível para muitos.

As mudanças tecnológicas atingem várias áreas do conhecimento

e da vida das pessoas na sociedade. O surgimento de novos instrumentos de Tecnologia de Informação (Internet, páginas eletrônicas; e-mail, salas virtuais de discussões; vídeos conferências, etc.) certamente alteram o desenvolvimento da comunicação nas organizações. As novas tecnologias oferecem possibilidades de racionalização dos procedimentos em todos os setores, tornando-os mais simples e seguros, representando um instrumento para melhoria da qualidade da prestação de serviço. A informática tornou-se uma ferramenta essencial para todas as áreas, garantindo o controle mais eficiente sobre a atuação das organizações hospitalares, facilitando o planejamento, as aplicações criteriosas de recursos, reduzindo custos e gerenciando informações, permitindo ao gestor uma visão dos processos, aproximando de uma perspectiva sistêmica da organização.

Nesse cenário, a comunicação organizacional assume novos contornos e amplia seu potencial estratégico na gestão. Com efeito, a comunicação organizacional compreendida como um conjunto de estratégias empregadas pela organização para difundir as informações entre seus públicos precisa estar atenta às inovações tecnológicas e utilizá-las de modo adequado, visando a aumentar a eficácia, a eficiência e a qualidade. Há, portanto, que se estar atento às possibilidades que as Tecnologias de Informação proporcionam às organizações hospitalares. Almeida & Mello (2004, p.10) consideram 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 consumidores em geral. O aumento considerável de dados à disposição dos gestores necessita de uma abordagem mercadológica para que decisões sejam tomadas eficazmente, a partir de informações relevantes, desconsiderando outras desprovidas de significado, para a construção de estudos sobre o consumidor e seus hábitos. Assim, as organizações em geral, incluindo as que atuam na área da saúde devem revisar e ajustar suas práticas gerenciais para identificar e desenvolver estratégias que melhor se relacionem com todos os seus públicos. Entretanto, o novo paradigma não reside somente no estabelecimento de estratégias para melhor conhecê-los, porque 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.

Para Gayeski (2001), a comunicação é um instrumento importante para as organizações, visto que possibilita a codificação e a decodificação de mensagens ambientais, mantendo-as em processo de constante relação com os demais sistemas e sub-sistemas ambientais de modo dinâmico, flexível às mudanças. Por sua vez, o ambiente organizacional é caracterizado por mudanças constantes, de modo que a prática da comunicação deve acompanhar essa dinâmica.

Kunsch (2003, p.71) considera a comunicação organizacional como “um processo relacional entre indivíduos, departamentos, unidades e organizações”. De tal modo, a comunicação organizacional implica a consideração dos aspectos internos e externos. Isso porque, embora seja habitual a distinção entre os públicos internos e externos, deve ser entendida dentro de seus limites, visto que a concepção de processo desvela a dinâmica em que o interno se reflete no externo e vice-versa.

Entretanto, as organizações nem sempre se comunicam de forma clara e objetiva com seus públicos. Nesse aspecto, as tecnologias de informação colocam-se como um instrumento importante na concepção de uma política de comunicação integrada, visto que redimensiona o conceito de distância, eficiência e rapidez. A utilização da Internet, por exemplo, proporciona interatividade, produtividade, atualidade, economia e globalidade, tornando possível a interação entre o emissor da informação e o receptor (CRUZ, 2000).

Nessa perspectiva a Internet, como ambiente comunicacional, representa uma ferramenta importante a ser utilizada de modo estratégico pelos gestores, tendo como referência a comunicação como uma dimensão do processo de humanização das relações entre as organizações hospitalares, no qual um projeto de comunicação explicita um vínculo social, pois interessa ao cotidiano das pessoas e da organização.

De modo geral, a medicina foi um dos setores que mais avançaram no campo de tecnologia. A utilização vai além, considerando as especificidades dos serviços de saúde. Porém, as organizações de saúde estão entre as que menos investem em recursos tecnológicos no Brasil, sob o argumento da falta de recursos financeiros. Entretanto, a competitividade e o novo perfil do consumidor estão exigindo uma redefinição da atuação

Novas tecnologias de comunicação em hospitais: a internet...

das organizações de saúde, passando a tecnologia a atuar como um diferencial na oferta de serviços nessa área.

Com efeito, gerenciar um serviço de saúde significa cuidar dos aspectos organizacionais e funcionais, tal como em qualquer empresa. Isso quer dizer que gerenciar sistemas de saúde requer lidar com aspectos administrativos como controlar estoques de materiais, equipamentos, gerir finanças, recursos humanos, etc., isto é, controlar aspectos que representam as condições de organização e funcionamento dos serviços de saúde.

Em saúde, além disso, há os aspectos gerados pela prática de saúde, isto é, aqueles decorrentes do atendimento prestado, do ato clínico, ao indivíduo ou à coletividade.

Compõem obrigatoriamente os sistemas de gerência em saúde os sistemas informativos da condição do doente, de sua vida, do meio ambiente e de outros fatores que interferem no processo saúde-doença e que constituem os Sistemas de Informação em Saúde (SIS). Entretanto, em que pesem os avanços e a amplitude dos sistemas informativos em saúde, ainda são poucos os estudos que se debruçam sobre a verificação do estado da arte, ou seja, sobre o estágio em que se encontra a utilização efetiva e cotidiana desses recursos pelos hospitais. Especialmente, no que tange ao trabalho de relações públicas, considerando que:

A própria natureza da rede mundial oferece características que favorecem o trabalho de relações públicas. A comunicação, por exemplo, deixou de ser um monólogo para transformar-se em um diálogo, aproximando-se do modelo mais efetivo de comunicação em relações públicas, como uma via dupla: emissor-receptor e receptor-emissor. As características de velocidade e de instantaneidade da Internet também são positivas, pois o profissional de Relações Públicas tem a possibilidade de responder de imediato a situações de crise, de reagir logo as notícias e de capitalizar rapidamente certas situações favoráveis (PINHO, 2003, p.17).

Pinho (2003, p.17) pondera a respeito do potencial da Internet como ferramenta de comunicação, afirmando que:

(...) rede mundial de computadores esta se tornando fundamental aos planos de relações públicas de grande parcela de companhias, cujos

sites foram desenhados como centro de informação para consumidores atuais e potenciais. Em vez de vendas, muitas empresas estabelecem objetivos de comunicação e realizam on-line uma verdadeira estratégia de administração de seus contatos e do relacionamento com os diferentes públicos que as constituem o que com elas se relacionam e interagem.

Considerando que a implementação de Sistemas de Informação em Saúde tem como finalidade geral a melhoria da qualidade de atendimento e controle de custos e como finalidades específicas melhorar a comunicação, reduzir o tempo de espera, auxiliar o processo decisório, reduzir o número de dias de hospitalização, diminuir a sobrecarga administrativa e as despesas com pessoal, essa proposta de investigação espera estabelecer um levantamento de dados, na próxima etapa da pesquisa, que permita analisar o estado geral da utilização dos recursos da tecnologia de informação, particularmente a Internet, nas organizações de saúde na gestão da comunicação com seus públicos, na perspectiva de promover a qualidade, a eficiência e a humanização dos serviços prestados e de tal modo subsidiar posterior construção de uma proposta de comunicação pela Internet.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tratando-se de uma perspectiva preliminar da pesquisa, de uma primeira aproximação com o objeto de estudo proposto, há certamente outros aspectos teóricos a serem desvelados na investigação do uso das novas tecnologias da comunicação, especialmente da Internet, como estratégia para melhorar o relacionamento com os públicos. Até porque o tratamento desse tema também implica considerar aspectos da gestão da comunicação numa organização tão complexa como o hospital.

Não se coloca em dúvida o potencial de utilização de um sistema de informação bem estruturado, planejado para sustentar uma comunicação criativa e eficiente da organização com seus públicos. Uma concepção desse tipo implica compreender que organização e comunicação são indissociáveis.

Uma organização com esse perfil, com essa visão deve apresentar

algumas características: deve ser aberta; interativa; não ser excessivamente formalista e nem rotineira, de modo a saber lidar com o imprevisto; flexível, ao transitar entre a comunicação formal e informal, com fins específicos e bem determinados; responsável para que a informação seja compartilhada (RIVERA, 1996).

Sob essa perspectiva, a organização deve ter um projeto de comunicação, deve ter objetivos e planos. A comunicação deve atravessar a organização em todos os sentidos e direções; deve contar com instrumentos e ferramentas adequadas aos objetivos intencionalmente determinados; deve integrar sistemas de informação de modo a atender as necessidades específicas, ou seja, que levem em consideração a cultura da organização e deve ser flexível “para integrar o informal e criar estruturas que o favoreçam”, conforme bem observa Rivera (1996, p. 358).

Uma tal concepção de projeto de comunicação organizada certamente encontrará obstáculos no modo como são estruturados os hospitais, com suas formas de divisão e exercício de poder, enfim, com a cultura que permeia o desenvolvimento das atividades na organização. De tal modo, pode-se inferir que a utilização das tecnologias da informação como ferramentas de comunicação estará sempre condicionada pela cultura organizacional. Porém, não se pode perder de vista que a relação entre comunicação e cultura é dialética, dinâmica, quando se considera que a comunicação ocorre entre aqueles que detêm um código comum, capazes, portanto, de perceberem o sentido e de (re) significá-lo.

Essa interação dialética entre ambas permite compreender que as culturas são dinâmicas, não são dados *a priori*, mas são construídas pela ação das pessoas em determinados contextos sociais e históricos. Portanto, pode-se atuar sobre elas. Assim, mesmo numa organização específica como o hospital, onde as linhas de poder são difusas e o modo de gestão, geralmente, conservador, é possível pensar a construção de um projeto de comunicação eficiente no qual o uso das tecnologias da informação e comunicação estejam voltados para tornar a organização de saúde “mais sensível, eficiente e flexível diante das rápidas e contínuas transformações”. Especialmente porque as tecnologias de informação e comunicação rompem as barreiras “das hierarquias tradicionais de autoridade e status da organização” (PINHO, 2006, p.321).

Amplia-se, assim, a necessidade de atuação dos profissionais de Relações Públicas na medida em que tem a capacidade funcional de promover o esforço intencional, planejado, coeso e contínuo no sentido de conhecer e analisar os públicos de interesse da organização, conduzindo ações e colaborando na gestão estratégica da comunicação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, G. W. & MELLO, R. C. “Uso de Novas Tecnologias de Informação por Profissionais da Área da Saúde na Bahia”. In: *Revista de Administração Contemporânea*, v. 8, n. 3, julho/setembro de 2004.

AZEVEDO NETTO, C. X. “Signo, Sinal, Informação: as relações de construção e transferência de significados”. In: *Revista Informação & Sociedade - Estudos da Universidade Federal da Paraíba*, v. 12, n. 2, 1999.

BALERINI, C. *Comunicação: chave para o sucesso*. Disponível no site: <www.catho.com.br> [Acesso em: 02 set. 2003].

BARRETO, A. de A. “A Estrutura do Texto e a Transferência da Informação”. In: *Revista da Ciência da Informação*, v. 6, n. 3. Disponível em <www.datagramazero.org.br/jun05/Art_01.htm> [Acesso em: 04 set. 2005].

_____. “Mudança Estrutural no Fluxo do Conhecimento: a comunicação eletrônica”. In: *Ciências da Informação*. Brasília, v. 27, n.2, p. 122-127, maio/ago. 1998.

BERLO, D. K. *O Processo da Comunicação: introdução à teoria e à prática*. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

KUNSCH, M. M. K. *Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada*. São Paulo: Summus, 2003.

NASSAR, M. R. F. *Princípios de Comunicação Excelente para o Bom Relacionamento Médico/Paciente*. (Tese). Doutorado. Escola de Comunicação e Artes, USP, 2003.

PINHO, J. B. *Relações Públicas na Internet: técnicas e estratégias para*

Novas tecnologias de comunicação em hospitais: a internet...

informar e influenciar públicos de interesse. São Paulo: Summus, 2003.

_____. *Comunicação nas Organizações*. Viçosa, MG: Editora da Universidade Federal de Viçosa, 2006.

RIVERA, F. J. U. “A Gestão Situacional (em saúde) e Organização Comunicante”. In: *Cadernos Saúde Pública*. Rio de Janeiro, jul-set, 1996.

SANTAELLA, L. & NÖTH, W. *Comunicação e Semiótica*. São Paulo: Hacker Editores, 2004.

SARACEVIC, T. “Ciência da Informação: origem, evolução e relações”. In: *Perspectivas em Ciência da Informação*. Minas Gerais, v.1, n.1, p.41-62.

WURMAN, R. S. *Ansiedade de Informação: como transformar informação em compreensão*. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991.