

065

AS 'OUVIDORIAS' VIRTUAIS EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR. *Diego Wander Santos da Silva, Duncan Dubugras Alcoba Ruiz, Bruno Winiemko Vollino, Cleusa Maria Andrade Scroferneker (orient.)* (PUCRS).

A pesquisa tem como tema as 'ouvidorias' virtuais em Instituições de Ensino Superior (IES) e se apresenta como uma parceria entre as áreas de Comunicação Social e Informática. Objetiva investigar as formas propostas pelas IES para interagir virtualmente com os seus segmentos de públicos, por meio de expressões como 'Fale Conosco', 'Ouvidoria' e 'Contato', e a sinergia das mesmas com os propósitos do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). O projeto ancora-se no Paradigma da Complexidade (MORIN, 2001) e trata-se, quanto à metodologia, de uma pesquisa exploratória (GIL, 1999) desenvolvida mediante técnicas de levantamento bibliográfico e pesquisa de campo. Por meio da revisão teórica constatou-se que o estudo sobre 'ouvidorias' virtuais é incipiente. Em relação à pesquisa propriamente dita, foram selecionadas 69 IES. Constatou-se que 86, 96% delas possuem 'ouvidorias' virtuais e que, referente à nomenclatura, predomina o termo 'Fale Conosco'. Observou-se a inadequação dos serviços e dos recursos tecnológicos disponibilizados. Em um pré-teste com as 'ouvidorias' virtuais de 55 IES, enviou-se uma mensagem contendo quatro questões. Dessas universidades, 27 não responderam. Das 28 que acusaram o recebimento, 17 das respostas apenas indicaram um site e/ou telefone para contato. Essas conclusões estão detalhadas no site www.inf.pucrs.br/~ouvir. O projeto entra na fase de construção de modelos de 'ouvidorias' virtuais. O primeiro será testado no IX Salão de Iniciação Científica da PUCRS. Espera-se que os resultados possibilitem qualificar as 'ouvidorias' virtuais como um efetivo canal de relacionamento e, simultaneamente, gerador de uma gama de informações que auxiliem na tomada de decisão.

Gráfico 1: Nomenclatura utilizada.

■ Fale Conosco ■ Ouvidoria ■ Contato ■ Contatos ■ Outros

