

Este artigo se constitui em um recorte das atividades realizadas no projeto “As ‘Ouvidorias’ virtuais em Instituições de Ensino Superior”, que tem como tema as ‘ouvidorias’ virtuais, identificadas geralmente pelas expressões ‘Fale Conosco’, ‘Ouvidoria’, ‘Contatos’, ‘Contato’. Objetiva-se **apresentar uma metodologia para a criação e implementação de uma ‘ouvidoria’ virtual**, apoiando-se em um ambiente de *data warehousing* que possibilite o gerenciamento de dados, gerando informação que contribua para a melhoria da atuação das organizações junto aos seus públicos. A pesquisa ancora-se no Paradigma da Complexidade (MORIN, 2001). Estão sendo considerados os princípios: dialógico, recursão organizacional e hologramático. Trata-se, de acordo com a metodologia, de uma pesquisa exploratória (GIL, 1999), realizada mediante técnicas de levantamento bibliográfico e pesquisa de campo, com a construção de modelos de ‘ouvidorias’ virtuais. O experimento desenvolvido para testar a metodologia foi realizado no IX Salão de Iniciação Científica (SIC) da PUCRS e se materializou a partir das seguintes etapas: 1) Constatação da demanda; 2) Avaliação do *link* ‘Contato’; 3) Armazenamento das respostas em banco de dados; e, 4) Construção do *Data Warehouse*. A última iniciativa teve por objetivo armazenar os dados de forma a facilitar o processamento analítico – o que pode ser feito através da ferramenta *OLAP Mondrian*. As informações decorrentes foram entregues à Comissão Organizadora do SIC, na intenção de que auxiliem na construção de um modelo de ‘ouvidoria’ virtual permanente. A metodologia desenvolvida contribui de forma importante com os objetivos da pesquisa, à medida que for utilizada como referência na construção de modelos que qualifiquem os processos comunicacionais das universidades, constituindo espaços interativos efetivos e verdadeiros sistemas de informação e de auxílio à gestão.