



O lugar das ‘Ouvidorias’ Virtuais em Instituições de Ensino Superior.

Laís Marcolin Lucca¹, Cleusa Maria Andrade Scroferneker (orientadora)

Faculdade de Comunicação Social – PUCRS

A pesquisa proposta é um recorte de um projeto mais amplo, iniciado em 2007, e tem como objetivos investigar sobre o lugar da ‘Ouvidoria’ Virtual² em Instituições do Ensino Superior no Brasil, bem como compreender as razões das IES em disponibilizar uma ‘ouvidoria’ virtual, e o seu entendimento do que venha a ser uma ‘ouvidoria’ virtual. Em relação ao método, a pesquisa está ancorada no Paradigma da Complexidade (MORIN, 2001). No que se refere à metodologia trata-se de uma pesquisa exploratória (GIL, 1999), desenvolvida mediante técnicas de levantamento bibliográfico e exploração dos recursos disponibilizados na *web*.

Durante o segundo semestre de 2010 e o primeiro de 2011, analisou-se os sites/portais de duas amostras no que se refere à presença [ou não] de alguma modalidade de ‘ouvidoria’ virtual, às nomenclaturas adotadas pelas IES e sua acessibilidade. A amostra inicial do projeto conta com 69 IES selecionadas a partir de três critérios: cadastramento no CRUB (Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras) e/ou ABO (Associação Brasileira de Ouvidores) e possuir licença para ministrar EAD (Educação à distância). A segunda amostra é composta pelas Instituições filiadas ao Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU). Cabe ressaltar que ao observar um aumento gradativo no número de Instituições vinculadas ao Fórum, a amostra foi redefinida. Em setembro, totalizava 74 IES³ e, em novembro, passou para 46 IES⁴.

¹ Graduanda do 8º semestre de Comunicação Social – Hab. em Relações Públicas pela Faculdade de Comunicação Social da PUCRS (Famecos). E-mail: lais.lucca@gmail.com

² Termo cunhado pela Profª. Dr. Cleusa Scroferneker em 2005.

³ Foram consideradas as Universidades, Centros Universitários e Faculdades.

⁴ Foram consideradas apenas as Universidades.

Durante o período analisado o termo Ouvidoria⁵ apareceu, em média, em 33% da amostra inicial e em 43% da segunda amostra. Em relação à acessibilidade, foi considerado fácil, quando o link de acesso ao conteúdo situava-se antes da barra de rolagem da *homepage*, ou quando não houvesse necessidade de acessar algum outro link intermediador. Em média, 63,71% da amostra de 69 IES são de fácil acesso, enquanto 56,17% das IES vinculadas ao FNOU.

Objetivando conhecer os Ouvidores, a estrutura e o funcionamento da ouvidoria, elaborou-se um questionário a ser enviado para as IES pertencentes às duas amostras. Para validá-lo, realizaram-se dois pré-testes. No primeiro, selecionaram-se 12 IES sendo pelo menos uma de cada região. As questões foram incorporadas no e-mail e 66,67% retornaram. Após identificadas algumas fragilidades, um outro envio foi realizado através de um novo email informando o *link* onde as questões foram disponibilizadas⁶. Da amostra de 8 IES selecionadas aleatoriamente, apenas 50% responderam o documento.

Referências Bibliográficas

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MORIN, Edgar. **Introdução ao Pensamento Completo**. 3. Ed. Trad. Dulce Matos. Lisboa: Instituto Piaget, 2001.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. **A interatividade (im)possível: as Relações Públicas e a gestão dos blogs organizacionais**. INTERCOM 2007. Santos, SP. Anais do XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação [recurso eletrônico]. São Paulo: Intercom, 2007.

⁵ Destaca-se que a nomenclatura pode ser utilizada nas *homepages* dos sites/portais das IES de forma exclusiva ou simultaneamente ao Fale Conosco, Contato(s), ou outras designações, tais como: Fale com o Reitor, Comunique-se ou Dúvidas e Sugestões fale com a PUC.

⁶ A ferramenta utilizada foi um documento criado no Google Docs do Projeto.