

O projeto tem como tema ‘ouvidorias’ virtuais¹ das Instituições de Educação Superior (IES)³ e tem como objetivo, apresentar uma metodologia para a construção de um modelo de ‘ouvidoria’ virtual que analise os dados provenientes desse canal, gerando informações que podem facilitar a gestão e a tomada de decisões. Trata-se de uma pesquisa exploratória (GIL, 1999) desenvolvida com levantamento bibliográfico e exploração dos recursos disponíveis na Web.

Para o desenvolvimento da metodologia da construção de um modelo de ‘ouvidoria’ virtual houve a necessidade de realizar uma análise preliminar sobre as ‘ouvidorias’ virtuais disponibilizadas [ou não] pelas IES. Foi então definida uma amostra de 72 Instituições de Educação Superior. Adotou-se como critério para a seleção dessas Instituições, serem filiadas ao Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU). A análise considerou aspectos relativos à identificação e caracterização da modalidade de ‘ouvidoria’ virtual que a IES disponibilizava. Avaliou-se igualmente, a usabilidade das *homepages* dessas Instituições valendo-se da metodologia proposta por Nielsen e Tahir (2002).

Constatou-se, então, que 70 instituições, possuem alguma modalidade de ‘ouvidoria’ virtual, identificadas predominantemente como Ouvidoria. Dentre essas, observou-se, em 27 IES, a utilização de um formulário. Em todos os formulários é solicitado a vinculação do usuário com a instituição. E, em apenas cinco instituições há a opção para a utilização de um pseudônimo. Essa é uma alternativa que possibilita que os funcionários/professores e alunos tenham a sua identidade preservada, por temerem algum tipo de represália.

¹ Termo cunhado pela Prof^a Dr.Cleusa Maria Andrade Scroferneker, em 2005 e compreende as formas disponibilizadas pelas IES para interagir com os seus públicos. Normalmente identificadas por ‘Fale Conosco’, ‘Ouvidoria’, ‘Contatos’, ‘Contato’.

² O Ministério da Educação, atualmente, passou a adotar a denominação Instituição de Educação Superior.

³ Projeto coordenado pela Prof^a Dr.Cleusa Maria Andrade Scroferneker, desde 2007. É uma pesquisa interdisciplinar entre o Programa de Pós-Graduação em Comunicação (PPGCOM/FAMECOS) e o Programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação da Faculdade de Informática (PPGCC/FACIN).