

‘Ouvidorias’ virtuais em Instituições de Educação Superior: novos resultados¹

Laís Marcolin Lucca (bolsista)²

Larissa Lofrano Souza (bolsista)³

Prof^ª. Dr. Cleusa Maria Andrade Scroferneker (coordenadora)⁴

Resumo: O artigo apresenta os resultados parciais das análises realizadas no ano de 2010 dos sites/portais de 69 Instituições de Educação Superior (IES), bem como das 88 Instituições filiadas ao Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU) no que se refere à presença [ou não] de alguma modalidade de ouvidoria virtual, às nomenclaturas adotadas pelas IES e à acessibilidade às ‘ouvidorias’ virtuais. Trata-se de um recorte de um projeto mais amplo que tem como tema As Ouvidorias Virtuais em Instituições de Educação Superior e que tem como um dos seus principais objetivos a construção de um modelo de ‘ouvidoria’ virtual a partir da constituição de um banco de dados analítico.

Palavras-chave: ‘ouvidoria’ virtual, Instituições de Educação Superior, comunicação organizacional.

Introdução

‘Ouvidorias’ virtuais⁵ (SCROFERNEKER, 2007) compreendem as diferentes formas de interação virtual disponibilizadas pelas Instituições nos sites/portais para com seus diferentes segmentos de públicos, geralmente identificadas por ‘Ouvidoria’, ‘Fale Conosco’, ‘Contato’, ‘Contatos’, entre outros.

O interesse da pesquisa justifica-se pelo fato de que as ‘ouvidorias’ virtuais estão cada vez mais presentes nos sites/portais das IES, sendo uma das “principais opções de relacionamento e comunicação” (SCROFERNEKER, 2010, p.132). Além disso, estão inseridas nos critérios de avaliação – Dimensão 4 – comunicação com a sociedade – propostos pelos Sinaes (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior).

¹ O Projeto tem o apoio do CNPq, mediante a concessão da Bolsa Produtividade- 2009-2012 - para a Coordenadora.

² Graduanda do 7º semestre do curso de Comunicação Social com habilitação em Relações Públicas da Faculdade de Comunicação Social da PUCRS (Famecos) e bolsista PIBIC/CNPq. E-mail: lais.lucca@gmail.com

³ Graduanda do 4º semestre do curso de Comunicação Social com habilitação em Jornalismo da Faculdade de Comunicação Social da PUCRS (Famecos) e bolsista IC/CNPq. E-mail: lofrano.larissa@gmail.com

⁴ Projeto coordenado pela Prof^ª. Dr. Cleusa Maria Andrade Scroferneker (PQ2)

⁵ Termo cunhado pela Prof^ª. Dr. Cleusa Scroferneker.

É importante ressaltar que o trabalho integra o projeto de pesquisa intitulado “As ‘Ouvidorias’ Virtuais em Instituições de Ensino Superior” que conta com apoio do CNPq e tem como um dos seus objetivos principais, a construção de um modelo de ‘ouvidoria’ virtual que atue “efetivamente como espaço de interlocução, de diálogo e relacionamento” (SCROFERNEKER, 2010, p.133), a partir da constituição de um banco de dados analítico - com base nas mensagens recebidas pelo canal da ouvidoria – que auxiliem a tomada de decisão pelos gestores.

O presente trabalho tem como objetivos apresentar os resultados parciais da pesquisa realizada no ano de 2010 e descrever as metodologias adotadas para construção do blog do projeto de pesquisa.

A pesquisa envolve duas amostras. A amostra inicial do projeto com 69 IES, selecionadas a partir de três critérios: ser cadastrada no CRUB (Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras) e/ou ABO (Associação Brasileira de Ouvidores) e possuir licença para ministrar EAD (Educação à distância); e as Instituições filiadas ao Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU) (SCROFERNEKER, 2010)

A presença [ou não] de ‘ouvidorias’ virtuais, a nomenclatura utilizada para designar os canais de diálogo virtual das instituições com os seus públicos, bem como a acessibilidade a esses canais nos sites/portais das IES foram os itens analisados em ambas amostras.

Em relação ao método, a pesquisa ancora-se no Paradigma da Complexidade (MORIN, 2001). Quanto à metodologia trata-se de uma pesquisa exploratória (GIL, 1999), utilizando técnicas de levantamento bibliográfico, pesquisa de campo e exploração dos recursos disponíveis na *Web*.

A amostra inicial

Em comparação ao início do projeto, observou-se um aumento do número de IES que apresentam ‘ouvidorias’ virtuais em seus sites/portais (GRÁFICO 1). No ano de 2007, elas estavam presentes em 59 Instituições (85,51%), enquanto que, no final de 2010, 67 IES (97,1%) adotavam alguma modalidade de ‘ouvidoria’ virtual em seus sites/portais.

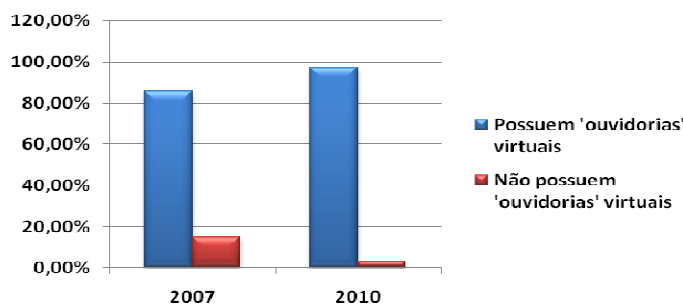


Gráfico 1 – **Comparação da presença das ‘ouvidorias’ virtuais nos sites/portais das IES.**

Fonte: Elaborado pelas bolsistas Laís Lucca (PIBIC/CNPq) e Larissa Lofrano (IC/CNPq) com base na pesquisa.

Em relação às nomenclaturas adotadas pelas IES, as análises dos sites/portais apresentaram Ouvidoria como o principal termo utilizado pelas Instituições para designar seus canais virtuais de diálogo com seus públicos (GRÁFICO 2)⁶. É importante ressaltar que, a maior parte dos sites/portais, utilizam outros termos simultaneamente ao Ouvidoria, tais como Fale Conosco, Contato(s) entre outros.⁷

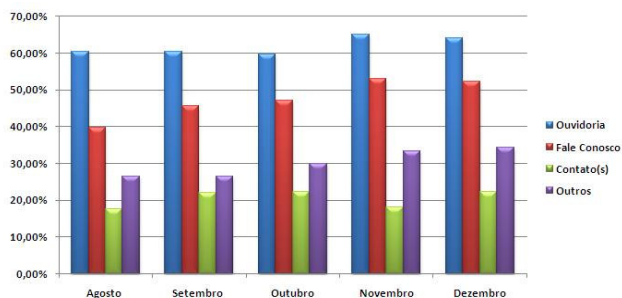


Gráfico 2 – **Sobre a nomenclatura utilizada pelas IES.**⁸

Fonte: Elaborado pelas bolsistas Laís Lucca (PIBIC/CNPq) e Larissa Lofrano (IC/CNPq) com base na pesquisa.

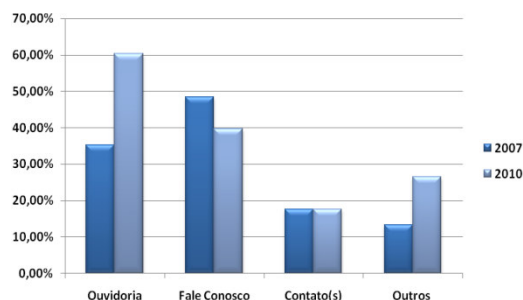
O termo Ouvidoria, desde o início da pesquisa, é a expressão mais utilizada pelas IES. Em 2007, 24 IES (35,29%) adotavam essa nomenclatura. Já, no ano de 2010, o número de Instituições que passaram a utilizar esse termo para designar seus canais de comunicação com seus públicos passou para 41 (60,29%) (GRÁFICO 3). Para Scroferneker (2010, p.143) “é provável que a exigência do Sinaes no que se refere à presença da ouvidoria, bem como de sua avaliação tenha contribuído para a utilização dessa denominação inclusive na web.” Outros termos como ‘Fale com o Reitor’, ‘Comunique-se’, ‘Atendimento on-line’, entre outros, também passaram a ser mais

⁶ Para fins de análise foram consideradas as quatro nomenclaturas predominantes nos sites/portais das IES.

⁷ No mês de dezembro, houve uma redução do percentual de Instituições que utilizam o termo Ouvidoria em relação ao mês anterior. Tal consideração justifica-se pois um site/portal estava indisponível na data de análise.

⁸ Em relação à expressão Outros, destacam alguns links: Central de Atendimento; Críticas Dúvidas e Sugestões; Atendimento Online; Fale com a ASCOM; Fala, aluno! e Atendimento via Web.

utilizados. Uma possível justificativa para esse constatação é o fato de, cada vez mais, as IES estarem adotando alguma modalidade de ‘ouvidoria’ virtual em seus



sites/portais.

Gráfico 3 – Comparação sobre a nomenclatura utilizada pelas IES.

Fonte: Elaborado pelas bolsistas Laís Lucca (PIBIC/CNPq) e Larissa Lofrano (IC/CNPq) com base na pesquisa.

Sobre a acessibilidade, as análises revelaram que os *links* às ‘ouvidorias’ virtuais são, na maior parte, de fácil acesso (GRÁFICO 4).

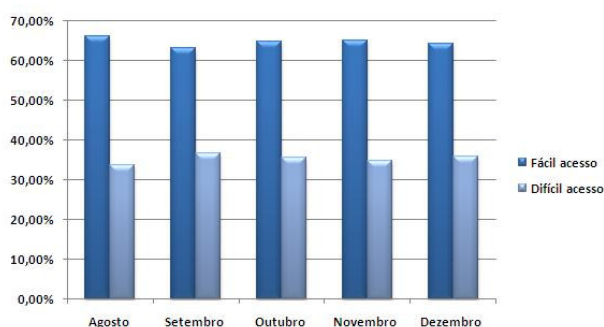


Gráfico 4 – Sobre acessibilidade às ‘ouvidorias’ virtuais das IES.

Fonte: Elaborado pelas bolsistas Laís Lucca (PIBIC/CNPq) e Larissa Lofrano (IC/CNPq) com base na pesquisa.

É importante ressaltar, que no projeto, fácil ou difícil acesso, refere-se à localização do *link* da modalidade de ‘ouvidoria’ virtual no site/portal da Instituição.

Instituições filiadas ao FNOU

Em um segundo momento, a pesquisa envolveu as Instituições filiadas ao Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU) que é

constituído por ouvidores que atuam ou atuaram em Instituições de Ensino Superior - IES - no Brasil.” ([FNOU]), tendo como

objetivo a divulgação do instituto da Ouvidoria, oferecendo informações e apoio às instituições universitárias que demonstram interesse em instalar suas próprias Ouvidorias. ([FNOU])

Analisou-se igualmente a presença, a nomenclatura, bem como a acessibilidade das ‘ouvidorias’ virtuais nos sites/portais dessas instituições.

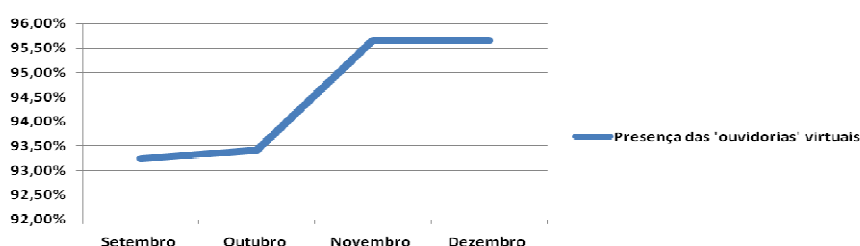
No ano de 2010 o número de Instituições que se filiaram ao FNOU aumentou significativamente. Em 2007, apenas 48 IES⁹ integravam o FNOU, já no mês de dezembro de 2010 esse número totalizava 88 instituições, sendo 46 Universidades, 1 Instituto, 9 Centros Universitários, 23 Faculdades, 5 Hospitais, 3 Escolas, 1 Instituição Colégio Faculdade (TABELA 1). Para fins de análise, a pesquisa considerou apenas as Universidades. Cabe ressaltar que, dentre as Universidades afiliadas ao FNOU, 30 IES integram ambas amostras pesquisadas.

	N	%
Universidades	46	52,27
Instituto	1	1,13
Centros Universitários	9	10,22
Faculdades	23	26,15
Hospitais	5	5,7
Escolas	3	3,4
Instituição Colégio e Faculdade	1	1,13

Tabela 1 – Sobre a segmentação das Instituições integrantes do FNOU.

Fonte: Elaborado pelas bolsistas Laís Lucca (PIBIC/CNPq) e Larissa Lofrano (IC/CNPq) com base na pesquisa.

Em relação à presença das ‘ouvidorias’ virtuais nos sites/portais das IES observou-se um crescimento percentual de Instituições que passaram a adotar alguma modalidade de ‘ouvidoria’ virtual (GRÁFICO 5). É válido ressaltar que alguns sites/portais estavam indisponíveis na data de análise.



⁹ São consideradas IES: Faculdades, Universidades e Centros Universitários.

Gráfico 5 – Presença das ‘ouvidorias’ virtuais nos sites/portais das Instituições integrantes do FNOU.

Fonte: Elaborado pelas bolsistas Laís Lucca (PIBIC/CNPq) e Larissa Lofrano (IC/CNPq) com base na pesquisa.

Quanto à nomenclatura¹⁰ (TABELA 2) utilizada pelas IES, assim como na amostra anteriormente apresentada, o termo Ouvidoria é predominante, ressalvando-se, que é utilizado simultaneamente a outras nomenclaturas (GRÁFICO 6).

	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Ouvidoria	37	39	37	38
Fale Conosco	19	20	19	19
Contato(s)	13	13	12	11
Outros	13	13	17	17
Portais analisados	43	44	44	44

Tabela 2 – **Sobre a nomenclatura utilizada pelas Instituições integrantes do FNOU.**¹¹

Fonte: Elaborado pelas bolsistas Laís Lucca (PIBIC/CNPq) e Larissa Lofrano (IC/CNPq) com base na pesquisa.

o

Gráfico 6 – Sobre a nomenclatura utilizada pelas Instituições integrantes do FNOU.¹²

Fonte: Elaborado pelas bolsistas Laís Lucca (PIBIC/CNPq) e Larissa Lofrano (IC/CNPq) com base na pesquisa.

Pela análise percebeu-se que houve uma redução na utilização dos termos Contato e Fale Conosco, que foram substituídos por Ouvidoria ou termos como Central de Atendimento, Atendimento Online, Dúvidas e Sugestões, entre outros. (GRÁFICO 6)

Sobre as análises feitas em relação à acessibilidade dos *links* às ‘ouvidorias’ virtuais dos sites/portais das Instituições filiadas ao FNOU, constatou-se que os canais

¹⁰ Para fins de análise foram consideradas as quatro nomenclaturas predominantes nos sites/portais das IES.

¹¹ À exemplo de Outros temos: links ilustrativos; Central de Atendimento; Críticas Dúvidas e Sugestões; Atendimento Online; Fale com a UNAMA; Fale com o Reitor; Comunique-se e Atendimento via Web.

¹² Para fins de análise foram consideradas as quatro nomenclaturas predominantes nos sites/portais das IES.

de comunicação disponibilizados nos sites/portais das IES, com o decorrer do tempo,

tornam-se cada vez mais acessíveis. (GRÁFICO 7)

Gráfico 7 – Sobre a acessibilidade às ‘ouvidorias’ virtuais nos sites/portais das Instituições integrantes do FNOU.

Fonte: Elaborado pelas bolsistas Laís Lucca (PIBIC/CNPq) e Larissa Lofrano (IC/CNPq) com base na pesquisa.

Sobre os questionários

Com o objetivo de conhecer os ouvidores, a estrutura e o funcionamento da ouvidoria, foi elaborado um questionário com questões abertas e fechadas a ser enviado aos Ouvidores e responsáveis pelas Ouvidorias das IES pertencentes às duas amostras. Para validar o questionário realizaram-se dois pré-testes.

No primeiro pré-teste, realizado em outubro de 2010, foram selecionadas 10% de cada amostra totalizando 12 IES, sendo duas de cada região¹³. As questões foram enviadas no corpo do e-mail nominalmente aos Ouvidores para o endereço eletrônico do setor da Ouvidoria (FIGURA 1). Ao analisar-se os 8 questionários respondidos, foram identificadas dificuldades de interpretação de algumas questões pelos respondentes. Procedeu-se então, a reformulação das questões, gerando assim, um novo questionário.

¹³ Para totalizar 10% da amostra, foram selecionadas 3 IES das regiões sul e sudeste, pois possuem um maior número de Instituições que disponibilizam alguma modalidade de ‘ouvidoria virtual’.



Figura 1 – Modelo de questionário enviado no corpo do e-mail para os ouvidores. Fonte: Elaborado pelas bolsistas Lais Lucca (PIBIC/CNPq) e Larissa Lofrano (IC/CNPq) com base na pesquisa.

No mês seguinte, esse novo questionário foi enviado como segundo pré-teste. Selecionou-se, aleatoriamente, 4 IES de cada amostra, totalizando 8 IES, excluindo aquelas que já haviam participado da pesquisa. As questões foram disponibilizadas através da ferramenta 'Formulário' do Google Docs (FIGURA 2). O acesso ao formulário era por meio de um link informado no e-mail. Novamente o e-mail foi encaminhado para o endereço eletrônico da Ouvidoria nominal ao responsável pelo setor (FIGURA 3). Nesse segundo pré-teste, foram recebidas quatro respostas¹⁴.

¹⁴ Os questionários respondidos se encontram em fase de análise.

As 'Ouvidorias' virtuais em Instituições de Educação Superior.

**Obrigatório*

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Nome *

Formação *

Cargo *

Tempo de cargo *

SOBRE O OUIDOR

O ouvidor é docente da IES?

sim

não

A atuação do ouvidor é reconhecida pela IES?

sim

não

às vezes

Figura 2 – Modelo de questionário enviado via link Google Docs.

Fonte: Elaborado pelas bolsistas Laís Lucca (PIBIC/CNPq) e Larissa Lofrano (IC/CNPq) com base na pesquisa.

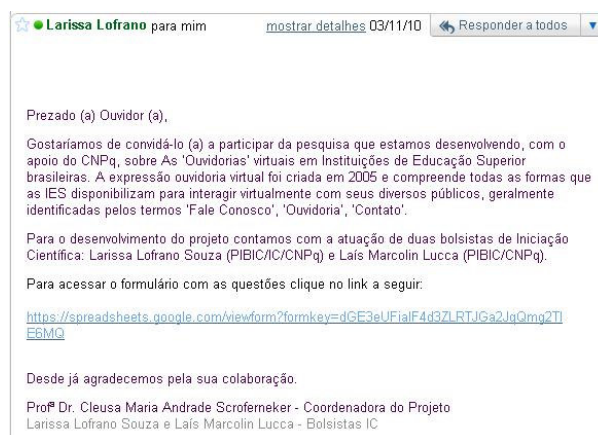


Figura 3 – Modelo de e-mail enviado com o link para o formulário do Google Docs.

Fonte: Elaborado pelas bolsistas Laís Lucca (PIBIC/CNPq) e Larissa Lofrano (IC/CNPq) com base na pesquisa.

Em ambos os pré-testes foi enviado pelo canal da 'ouvidoria' virtual um informe sobre o envio do e-mail com a pesquisa. Com base nos resultados obtidos, um terceiro questionário foi desenvolvido e enviado a todos os Ouvidores/responsáveis pela ouvidoria de todas as IES das duas amostras.

Sobre o Blog da Pesquisa.

Para Scroferneker (2007, p.1), “os blogs são um estímulo da busca pela interatividade entre a organização e seus públicos”. Com base nessa afirmação, bem como no fato de que os processos comunicacionais estão cada vez mais virtualizados,

foi desenvolvido um blog do projeto, que tem como objetivo divulgar os resultados e a evolução da pesquisa.¹⁵

No blog (FIGURA 4) é possível compreender o sentido atribuído à expressão 'ouvidoria' virtual, conhecer os objetivos do projeto, o método e metodologia adotados e o referencial teórico utilizado. É apresentada, ainda, uma visão da pesquisa desde o início do projeto (2007), evidenciando a consolidação da Ouvidoria nas IES.

Justifica-se a escolha do desenvolvimento de um blog entre tantas ferramentas disponíveis na Web pela sua facilidade e simplicidade em dispor os mais diferentes conteúdos, que podem ser acessados e compartilhados por um número infinito de internautas (SCROFERNEKER, 2007).

O blog permite, por meio dos comentários que os usuários façam perguntas, escrevam sugestões e entrem em contato direto com os pesquisadores. A atualização do mesmo ocorre de acordo com a evolução da pesquisa. Quando obtidos novos resultados, um novo post é criado.



Figura 4 – **Blog Ouvidorias Virtuais**
Fonte: www.ouvidoriasvirtuais.wordpress.com

¹⁵ Disponível em: www.ouvidoriasvirtuais.wordpress.com

Algumas considerações

Considerando as análises feitas em 2010 e comparando-as com os resultados obtidos no início da pesquisa em 2007, constata-se que cada vez mais as modalidades de ‘Ouvidorias’ virtuais estão presentes nos sites/portais da IES, com o predomínio da expressão Ouvidoria para designar o canal de diálogo das Instituições para com os seus públicos em seus sites/portais, embora ainda esteja associada a outros termos, como ‘Fale Conosco’, ‘Contato(s)’, dentre outros. Como já de destacado, uma das possíveis justificativas para esse crescimento, tanto da adoção à ‘ouvidoria’ virtual quanto a utilização do termo Ouvidoria, é ter sido inserida nos critérios de avaliação do Sinaes em sua Dimensão 4 – Comunicação com a sociedade (SCROFRERNEKER, 2010).

Referências

FÓRUM Nacional de Ouvidores Univesitários. Disponível em: <http://www.unisc.br/fnou>. Acessado em: 07 de janeiro de 2011.

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.

REVISTA ORGANICOM. Ouvidoria e Comunicação. Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. PPGCOM/ECA-USP: São Paulo, Ano 7, Número 12, 1º semestre/2010.

SCROFRERNEKER, 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.

_____. **O lugar das ‘Ouvidorias’ virtuais em Instituições de Ensino Superior**. Porto Alegre, 2009.