

212

AS OUVIDORIAS VIRTUAIS EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR. *Diego Wander Santos da Silva, Grazielle Marques Mazuco, Cleusa Maria Andrade Scroferneker (orient.) (PUCRS).*

O impacto das novas tecnologias é incontestável. O uso da internet pelas organizações passou a representar a possibilidade de estreitamento de relações com seus diversos públicos. O interesse em investigar essa nova realidade deve-se à constatação de que, atualmente, novas formas de interatividade virtual vêm sendo buscadas, também, pelas Instituições de Ensino Superior (IES), destacando-se a virtualização do Falar e o Ouvir, por meio dos links 'Ouvidoria', 'Fale Conosco' e 'Contato'. A pesquisa, portanto, objetiva investigar as formas propostas pelas IES para interagir virtualmente com os seus diferentes segmentos de públicos. O projeto se apresenta como uma iniciativa interdisciplinar entre as áreas de Comunicação Social e Informática, pela percepção de que o tema da pesquisa – as 'ouvidorias virtuais', envolve os dois campos do conhecimento. Em relação à metodologia, trata-se de uma pesquisa exploratória, desenvolvida mediante técnicas de levantamento bibliográfico e pesquisa de campo. Foram selecionadas para a pesquisa 69 Universidades. Para a definição da amostra das IES se adotou os seguintes critérios: organização administrativa, credenciamento na Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO e/ou no Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras – CRUB, além do perfil tecnológico, via licenciamento pelo Ministério da Educação para ministrar educação à distância. Os resultados parciais indicam a inexistência de critérios de padronização em nível de nomenclatura dessas novas formas de interatividade virtual, com expressões pouco reveladoras, e a inadequação dos serviços disponibilizados, uma vez que os recursos tecnológicos não são totalmente explorados. Espera-se que os resultados finais da pesquisa possibilitem qualificar os processos comunicacionais virtuais das universidades, contribuindo efetivamente para constituírem-se em espaços interativos.