

Banco de Dados para 'Ouvidorias' virtuais em Instituições de Educação Superior

Prof Dr. Duncan RUIZ (orientador)
Larissa Lofrano SOUZA (bolsista)

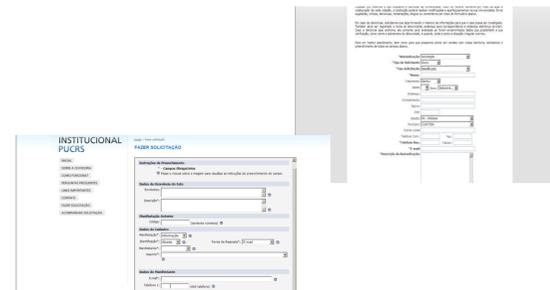


Justificativa da escolha do tema:

Atualmente, a utilização da internet passou a representar uma [nova] possibilidade de relacionamento entre as organizações e seus públicos.

A pesquisa tem como tema as 'ouvidorias' virtuais (SCROFERNEKER, 2005) em Instituições de Educação Superior (IES), identificadas normalmente por 'Fale Conosco', 'Ouvidoria', 'Contato', 'Contatos'.

O interesse do estudo se dá pelo fato das diversas modalidades de 'ouvidorias' virtuais possuírem processos internos que armazenam e transformam as entradas em dados que são distribuídos dentro e fora da organização visando a melhoria de atuação da organização com seus diversos segmentos de público.



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.

Problema de pesquisa:

Que metodologia adotar para construir um modelo de 'ouvidoria' virtual que gere informações que facilite a gestão e a tomada de decisões?

Metodologia:

Trata-se de uma pesquisa exploratória (GIL, 1999) desenvolvida mediante técnicas de levantamento bibliográfico, pesquisa de campo e exploração de recursos disponíveis na Web.

Referencial teórico:

Autores como Audy (2005), Heuser (1999) subsidiam as discussões sobre banco de dados e sistemas de informação. Sobre Data Warehouse recorre-se à Inmon (1997), Kimball (1997, 2002).

Desenvolvimento da pesquisa:

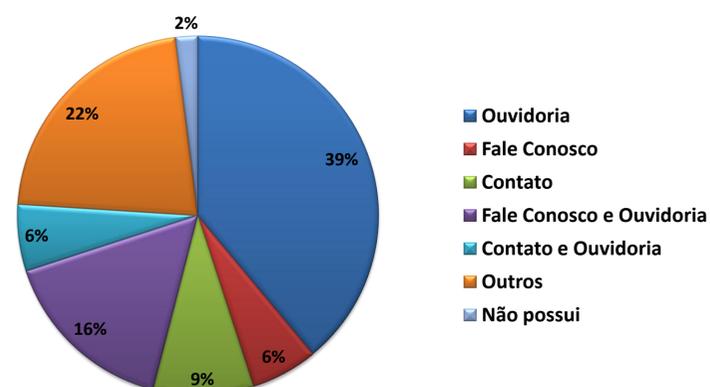
Foi analisado o site de 72 IES, filiadas ao Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU), bem como a caracterização da modalidade de 'ouvidoria' virtual disponibilizada pela Instituição.

Avaliou-se, igualmente a usabilidade das *homepages* dessas IES, de acordo com a metodologia proposta por Nielsen e Tahir (2002).

Bolsista:

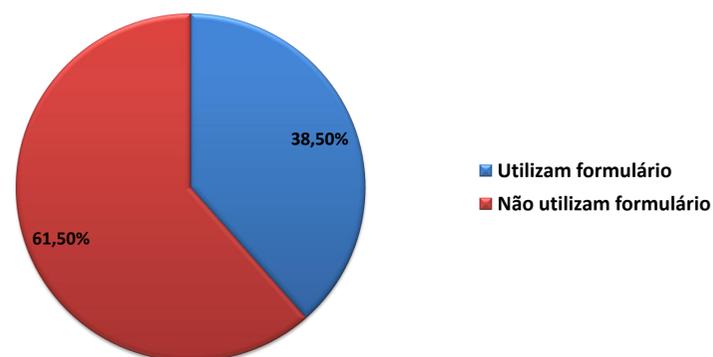
Larissa Lofrano Souza: larissa.lofrano@acad.pucrs.br

Gráfico 1: Nomenclatura utilizada pelas IES



Elaborado pela bolsista SOUZA, Larissa Lofrano (PIBIC/CNPq 2009/2010)

Gráfico 2: Utilização de formulário



Elaborado pela bolsista SOUZA, Larissa Lofrano (PIBIC/CNPq 2009/2010)

Em relação a usabilidade:

72,5% de aproveitamento de usabilidade nas *homepages*.

Algumas Considerações:

Considerando as especificidades de um Banco de Dados, acredita-se ser possível afirmar que quanto mais informações são requeridas do usuário, mais significativo será o banco de dados.

Necessidade de alterações significativas nas *homepages* para atender às necessidades dos usuários.

Referências:

- GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- NIELSEN, Jakob e TAHIR, Marie. Homepage Usabilidade: 50 Websites Desconstruídos. Ed. RJ: Campos, 2002.
- 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.