



Relatório de Avaliação Interna PUC-Rio 2008

Apresentação e Análise de Resultados

Novembro de 2008

GRÃO-CHANCELER: D. Eusébio Oscar Scheid

REITOR: Prof. Pe. Jesus Hortal Sánchez, S.J.

VICE-REITOR: Prof. Pe. Josafá Carlos de Siqueira, S.J.

VICE-REITOR PARA ASSUNTOS ACADÊMICOS: Prof. José Ricardo Bergmann

VICE-REITOR PARA ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS: Prof. Luiz Carlos Scavarda do Carmo

VICE-REITOR PARA ASSUNTOS COMUNITÁRIOS: Prof. Augusto Luiz Duarte Lopes Sampaio

VICE-REITOR PARA ASSUNTOS DE DESENVOLVIMENTO: Pe. Francisco Ivern Simó, S.J

ÍNDICE

| | | |
|---------|--|----|
| 1. | APRESENTAÇÃO..... | 4 |
| 2. | METODOLOGIA..... | 6 |
| 2.1. | Dimensões da Avaliação Interna 2008..... | 6 |
| 2.2. | Participantes..... | 7 |
| 2.3. | Coleta e análise de dados..... | 8 |
| 3. | PRINCIPAIS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA 2008..... | 13 |
| 3.1. | Visão geral..... | 13 |
| 3.2. | Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional..... | 14 |
| 3.2.1 | Principais resultados..... | 14 |
| 3.2.2 | Análise sintética e comparativa..... | 16 |
| 3.3. | Ensino de Graduação..... | 18 |
| 3.3.1 | Principais resultados..... | 18 |
| 3.3.2 | Análise sintética e comparativa..... | 24 |
| 3.4. | Ensino de Pós-Graduação e Pesquisa..... | 25 |
| 3.4.1 | Principais resultados..... | 25 |
| 3.4.2 | Análise sintética e comparativa..... | 28 |
| 3.5. | Comunicação interna e externa..... | 29 |
| 3.5.1 | Principais resultados..... | 29 |
| 3.5.2 | Análise sintética e comparativa..... | 31 |
| 3.6. | Comunidade Universitária..... | 32 |
| 3.6.1 | Principais resultados..... | 32 |
| 3.6.1.1 | Corpo docente e plano de carreira..... | 32 |
| 3.6.1.2 | Corpo técnico-administrativo e políticas de pessoal..... | 38 |
| 3.6.1.3 | Corpo discente e políticas de atendimento..... | 43 |
| 3.6.2 | Análise sintética e comparativa..... | 51 |
| 3.7. | Responsabilidade Social..... | 54 |
| 3.7.1 | Principais resultados..... | 54 |
| 3.7.2 | Análise sintética e comparativa..... | 56 |
| 3.8. | Organização e Gestão..... | 57 |
| 3.8.1 | Principais resultados..... | 57 |
| 3.8.2 | Análise sintética e comparativa..... | 60 |
| 3.9. | Infra-estrutura física e recursos de apoio..... | 61 |

| | | |
|--------|---------------------------------------|----|
| 3.9.1 | Principais resultados..... | 61 |
| 3.9.2 | Análise sintética e comparativa | 66 |
| 3.10. | Planejamento e Avaliação | 68 |
| 3.10.1 | Principais resultados..... | 68 |
| 3.10.2 | Análise sintética e comparativa | 69 |
| 3.11. | Sustentabilidade Financeira | 70 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|-----------|---|----|
| Figura 1: | Fluxo de ações de avaliação e planejamento – 2006 a 2009 | 4 |
| Figura 2: | <i>Site</i> da CPA com campo para acesso ao Questionário de Avaliação | 10 |
| Figura 3: | Tela do Questionário de Avaliação | 11 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|-------------|---|----|
| Gráfico 1: | Percentuais de participação na Avaliação Interna – 2006 e 2008 | 7 |
| Gráfico 2: | Ensino de Graduação – Médias Gerais | 18 |
| Gráfico 3: | Adequação dos Currículos dos Cursos de Graduação | 19 |
| Gráfico 4: | Equilíbrio do Currículo (teoria/pesquisa/prática) – Distribuição de frequência das respostas dos alunos de graduação: | 20 |
| Gráfico 5: | Atividades principais dos Cursos de Graduação | 21 |
| Gráfico 6: | Proporção corpo docente / corpo discente e desempenho das coordenações de curso | 23 |
| Gráfico 7: | Qualidade das disciplinas de Graduação | 23 |
| Gráfico 8: | Ensino de Pós-Graduação – Médias Gerais | 25 |
| Gráfico 9: | Adequação das Propostas dos Programas de Pós-Graduação | 26 |
| Gráfico 10: | Estímulos dos Programas à formação discente | 27 |
| Gráfico 11: | Proporção corpo docente / corpo discente e desempenho das coordenações dos Programas | 28 |
| Gráfico 12: | Comunicação interna e externa | 29 |
| Gráfico 13: | Ouvidoria Eletrônica – Distribuição de frequência das respostas | 30 |
| Gráfico 14: | Desempenho docente | 33 |
| Gráfico 15: | Plano de Carreira Docente – Professores do Quadro Principal | 34 |
| Gráfico 16: | Políticas de qualificação docente – Distribuição de frequência de respostas dos professores do Quadro Principal | 36 |
| Gráfico 17: | Políticas docentes – Professores Quadros Complementar e Suplementar | 37 |
| Gráfico 18: | Auto-avaliação dos funcionários | 38 |

| | |
|--|----|
| Gráfico 19: Avaliação dos funcionários pelos alunos | 39 |
| Gráfico 20: Avaliação dos funcionários pelos professores | 39 |
| Gráfico 21: Avaliação das políticas de pessoal pelos funcionários – 2006 e 2008 | 40 |
| Gráfico 22: Auto-avaliação dos alunos de graduação | 43 |
| Gráfico 23: Avaliação dos alunos de graduação pelos professores | 44 |
| Gráfico 24: Auto-avaliação dos alunos de pós-graduação | 46 |
| Gráfico 25: Avaliação dos alunos de pós-graduação pelos professores do Quadro Principal | 47 |
| Gráfico 26: Coordenações Centrais de Graduação e de Pós-Graduação | 49 |
| Gráfico 27: Serviços prestados aos alunos pela Diretoria de Admissão e Registro (DAR) | 50 |
| Gráfico 28: Serviços prestados pela Vice-Reitoria para Assuntos Comunitários | 51 |
| Gráfico 29: Organização e Gestão Acadêmica | 57 |
| Gráfico 30: Adequação da representatividade em Comissões e Conselhos | 58 |
| Gráfico 31: Infra-estrutura e serviços de apoio – Médias gerais | 61 |
| Gráfico 32: Infra-estrutura e serviços de apoio – Atributos críticos | 63 |
| Gráfico 33: Infra-estrutura e serviços de apoio – Salas de aula, de estudos e laboratórios | 65 |

ÍNDICE DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1: Composição da Comissão Própria de Avaliação 2008 | 5 |
| Tabela 2: Dimensões Avaliativas | 6 |
| Tabela 3: Participação na Avaliação Interna 2008 | 7 |
| Tabela 4: Participantes da avaliação para elaboração do PDI 2008-2012 | 8 |
| Tabela 5: Convenção dos gráficos de análise dos resultados | 12 |
| Tabela 6: Oferta das principais modalidades de bolsas para Graduação | 55 |
| Tabela 7: Oferta das principais modalidades de bolsa para Pós-Graduação | 56 |
| Tabela 8: Sustentabilidade Financeira (Fonte: PDI 2008-2012) | 70 |

1. APRESENTAÇÃO

A PUC-Rio desenvolveu, em 2006, um modelo de avaliação interna que incorpora as diretrizes do MEC às práticas de planejamento e avaliação já consolidadas na Universidade. Este modelo permite conhecer a realidade da Universidade, com objetivo de contribuir para a preservação e o aperfeiçoamento de seu modelo institucional.

A Avaliação Interna da PUC-Rio envolve os diferentes segmentos da comunidade universitária para que a própria Universidade reflita sobre diversas dimensões de seu cotidiano e trace um retrato de sua realidade.

Realizada bianualmente, a primeira avaliação interna foi realizada no primeiro semestre de 2006, com a participação de cerca de 4000 pessoas – alunos, professores, funcionários e, também, usuários de serviços oferecidos pela instituição. Ao longo de 2007, os resultados dessa avaliação foram divulgados e contribuíram para a definição de diferentes estratégias de planejamento. Serviram, em particular, como insumo básico para a elaboração do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2008-2012, permitindo que, após a identificação de potencialidades e fragilidades, metas e linhas de ação fossem definidas pelas diferentes instâncias da PUC-Rio.

Em 2008, após conclusão do PDI, a Universidade realizou sua segunda avaliação interna – **Avaliação Interna PUC-Rio 2008**, nos moldes da avaliação interior, concentrando, porém, seus esforços exclusivamente na participação da comunidade PUC-Rio: alunos, professores e funcionários.

Este relatório apresenta os principais resultados dessa avaliação, complementados pela descrição de algumas ações para elaboração do PDI 2008-2012. Isto porque, a preparação do PDI também envolveu a avaliação da Universidade por parte da direção, como uma etapa essencial para que as metas institucionais fossem traçadas em sintonia com o auto-retrato traçado na Avaliação de 2006. Portanto, considerando, as ações de planejamento e avaliação como um único e contínuo processo, neste relatório, são apresentadas as principais atividades que interligaram essas ações em nossa Universidade no período de **setembro/2006 a outubro/2008**. A figura 1 permite visualizar o fluxo de ações de planejamento e avaliação durante o período coberto por este relatório (caixas de texto com linha contínua), bem como as ações previstas para o ano de 2009 (caixa de texto com linha tracejada).



Figura 1: Fluxo de ações de avaliação e planejamento – 2006 a 2009

A concepção e a coordenação da avaliação interna estão a cargo da Comissão Própria de Avaliação (CPA), eleita e constituída por representantes dos diferentes segmentos da comunidade universitária e da sociedade civil organizada, tal como exposto na tabela a seguir:

| | |
|--|--|
| Presidente | Prof. Luiz Alencar Reis da Silva Mello, Coordenador Central de Planejamento e Avaliação |
| Representante das Coordenações | Prof. Alfredo Jefferson de Oliveira, Coordenador Central de Graduação |
| Representantes do Corpo Docente | Prof. Daniela Trejos Vargas, CCS Prof. Francisco de Guimarães, CCS - suplente Profa. Therezinha Souza da Costa, CTC Prof. Eduardo J. Pires Pacheco, CTC - suplente Profa. Claudia Renata Mont'Alvão Bastos Rodrigues, CTCH Prof. Abimar Oliveira de Moraes, CTCH - suplente |
| Representantes do Corpo Técnico-Administrativo | Elisabeth Salvo Brito Jazbik Maria Ligia Caraméz |
| Representantes do Corpo Discente | Rodrigo Pereira, CTCH Vinicius Oliveira de Andrade, CTCH - suplente Francisco Carvalheira, CCS |
| Representante dos Antigos Alunos | Eng. Henrique M. da Silva Porto |
| Representantes do Conselho de Desenvolvimento | Eng. Paulo Eugenio de Niemeyer |

Tabela 1: Composição da Comissão Própria de Avaliação 2008

Para assessorar a CPA no planejamento e, em particular, na execução da Avaliação Interna, a Universidade contou com a equipe da Coordenação Central de Planejamento e Avaliação (CCPA), constituída por uma especialista em avaliação, pela equipe técnica de informática e por uma assessora administrativa.

2. METODOLOGIA

2.1. Dimensões da Avaliação Interna 2008

Com vistas à implementação da avaliação interna, foram estabelecidas 10 dimensões avaliativas, baseadas nas diretrizes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), e ampliadas em sub-dimensões que melhor atendem à realidade da PUC-Rio.

Na Avaliação Interna de 2006¹, a totalidade das 10 dimensões foi avaliada, dedicando-se especial atenção à avaliação da dimensão 'Responsabilidade Social', por meio da realização de pesquisas com usuários de serviços que a Universidade presta à população do Rio de Janeiro.

Após esse primeiro retrato da PUC-Rio, de caráter abrangente, foi definido que as próximas avaliações deveriam aprofundar a avaliação de algumas dimensões em detrimento de outras, alternando a ênfase nas diferentes dimensões a cada nova rodada de avaliação.

Deste modo, em 2007 e na Avaliação Interna 2008, atenção especial foi dedicada à dimensão 'A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional', dado que o PDI 2008-2012 estava em elaboração. Além disso, foram enfatizadas as dimensões mais diretamente ligadas aos alunos de graduação e de pós-graduação *stricto sensu*, professores e funcionários, atribuindo à Avaliação Interna 2008 uma ênfase na vertente acadêmica, em especial no Ensino de Graduação e Pós-Graduação *Stricto Sensu*. Na tabela abaixo, as dimensões avaliadas em 2008 são apresentadas.

| DIMENSÕES DA AVALIAÇÃO INTERNA 2008 | |
|---|---|
| Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional | |
| Ensino | Graduação |
| | Pós-Graduação e a Pesquisa |
| Comunicação interna e externa | |
| Comunidade Universitária | Corpo docente e Carreira Docente |
| | Corpo técnico-administrativo e políticas de pessoal |
| | Corpo discente e políticas de atendimento |
| Responsabilidade Social (avaliação sucinta) | |
| Organização e Gestão da Instituição | |
| Infra-estrutura física e recursos de apoio | |
| Planejamento e avaliação | |
| Sustentabilidade Financeira (avaliação sucinta) | |

Tabela 2: Dimensões Avaliativas

¹ O Relatório da Avaliação Interna 2006 encontra-se disponível em: <http://www.puc-rio.br/cpa/documentos.html>.

2.2. Participantes

A Avaliação Interna 2008 apresentou duas prioridades: contemplar um leque amplo de segmentos da comunidade universitária e aumentar o percentual de participação em relação à Avaliação Interna 2006.

O recrutamento dos participantes teve como premissa a consolidação gradativa da cultura de avaliação nos diversos segmentos da comunidade, livre de imposições em relação à participação. Por essa razão, não foram constituídas amostras representativas, e todos foram convidados a participar de forma voluntária. Para valorizar a espontaneidade e a confiabilidade dos dados, o anonimato das respostas dadas pelos participantes foi preservado. Após ampla divulgação da Avaliação, foram obtidos percentuais variados de participação, elencados na tabela a seguir.

| PERFIL DE PARTICIPANTES | UNIVERSO AMOSTRAL | NÚMERO DE PARTICIPANTES | % DE PARTICIPAÇÃO |
|----------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|
| Alunos Graduação | 12.939 | 2790 | 21,6 |
| Alunos Pós-Graduação | 2.045 | 900 | 44,0 |
| Funcionários | 1.384 | 488 | 35,3 |
| Profs. Quadro Complementar | 859 | 387 | 45,1 |
| Profs. Quadro Principal | 435 | 269 | 61,8 |
| Profs. Quadro Suplementar | 15 | 7 | 46,7 |
| Comunidade PUC-Rio | 17.677 | 4.841 | 27,4 |

Tabela 3: Participação na Avaliação Interna 2008

Os números acima, quando comparados aos da Avaliação Interna 2006, revelam crescimento significativo da participação, como mostra o gráfico comparativo dos percentuais de participação em cada avaliação.

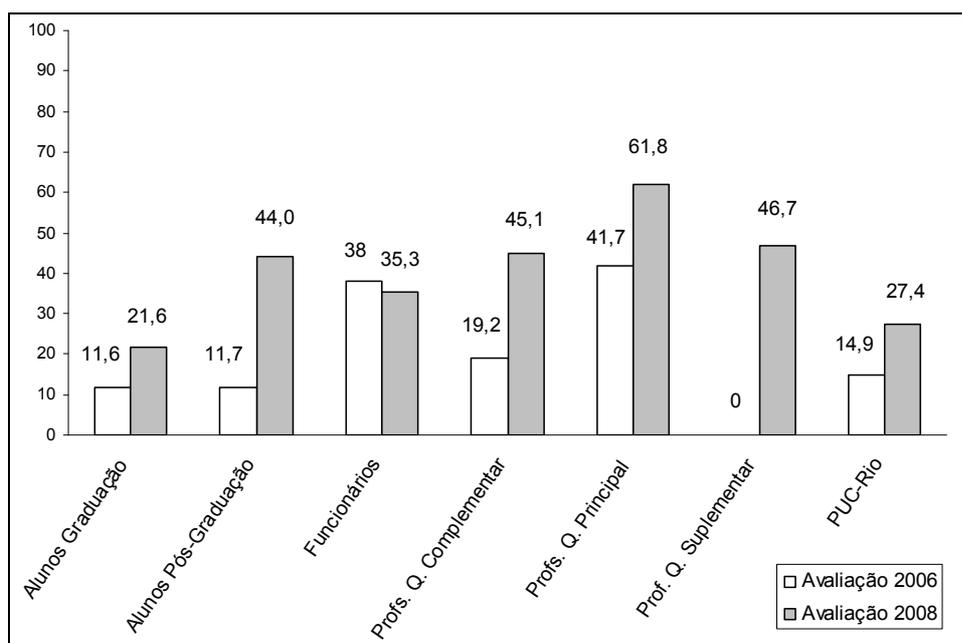


Gráfico 1: Percentuais de participação na Avaliação Interna – 2006 e 2008

A participação da alta-direção, dos dirigentes das unidades e coordenadores de cursos e programas de pós-graduação foi solicitada duplamente. Dado que a grande maioria é também professor da Universidade, esses participantes responderam à avaliação anônima para o perfil 'professor'. Complementarmente, participaram de reuniões de trabalho e de Seminários de Avaliação para Elaboração do PDI, no qual avaliaram o PDI 2003-2007 e analisaram criticamente os principais resultados da Avaliação Interna 2006 para, enfim, propor metas e linhas de ação para o desenvolvimento da PUC-Rio. O trabalho envolvido gerou insumo para uma avaliação aprofundada da dimensão 'Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional'.

| CAPÍTULOS DO PDI SOB ANÁLISE | PARTICIPANTES |
|---|--|
| ENSINO DE GRADUAÇÃO, PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA | Vice-Reitor para Assuntos Acadêmicos Coordenador Central de Graduação Coordenador Central de Pós-Graduação Coordenador Central de Educação a Distância Coordenador Central de Cooperação Internacional (Programas de Intercâmbio) Coordenador Central de Extensão (Cursos de Pós-Graduação <i>lato sensu</i> e Cursos de Extensão Presenciais) Diretora da Divisão de Biblioteca e Documentação Decanos dos Centros e Coordenações Setoriais de Graduação e de Pós-Graduação Diretores dos Departamentos e Coordenadores dos Cursos de Graduação e dos Programas de Pós-Graduação <i>stricto sensu</i> |
| EXTENSÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL | Vice-Reitor para Assuntos Comunitários Coordenador do Instituto Gênese |
| COMUNIDADE UNIVERSITÁRIA | Vice-Reitor para Assuntos Acadêmicos Coordenador Central de Graduação Coordenador Central de Pós-Graduação Coordenador Central de Extensão Vice-Reitor para Assuntos Administrativos Superintendente de Recursos Humanos |
| INFRA-ESTRUTURA | Vice-Reitoria para Assuntos de Desenvolvimento Coordenador Central de Infra-Estrutura |
| GESTÃO FINANCEIRA | Vice-Reitor para Assuntos Administrativos Coordenador Central de Orçamento |

Tabela 4: Participantes da avaliação para elaboração do PDI 2008-2012

2.3. Coleta e análise de dados

Para a avaliação da dimensão 'Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional', a coleta e consolidação de dados ocorreram de duas formas distintas: a) segundo o foco em questões acadêmicas, e b) segundo o foco nas questões de 'Extensão e Responsabilidade Social', 'Recursos Humanos – Comunidade Universitária', 'Infra-estrutura' e 'Gestão Financeira'. Essa dimensão foi avaliada ao longo de 2007. No que se segue, as etapas dessa avaliação são descritas sucintamente.

Questões Acadêmicas

Etapa 1 – Preenchimento de formulários de planejamento: Encaminhamento dos formulários às Unidades de Informação (ver tabela 4) para discussão interna, reflexão e estabelecimento de metas e linhas de ação para os próximos 5 anos. Os formulários guiavam, por meio de dados e tabelas padronizadas, a elaboração do planejamento de cada Unidade a partir das diretrizes pedagógicas da Universidade e dos resultados da Avaliação Interna 2006.

Etapa 2 – Seminários para discussão do PDI: Realização de 2 Seminários, um para discussão do Ensino de Graduação, e um segundo para o contexto da Pós-Graduação. Participaram desses seminários o Vice-Reitor para Assuntos Acadêmicos, os Coordenadores Centrais da Vice-Reitoria para Assuntos Acadêmicos, representantes da alta-direção e das demais Vice-Reitorias, Decanos, Vice-Decanos, Diretores dos Departamentos e Coordenadores de Graduação e Pós-Graduação. Os coordenadores de Graduação e de Pós-Graduação apresentaram as propostas de desenvolvimento dos Cursos e Programas sob sua coordenação, discutindo-as em Grupos de Trabalho e, posteriormente, em plenária. A partir da discussão, realizada ao longo de 4 dias (2 dias para cada Seminário), foi possível gerar insumo para a atualização dos objetivos institucionais pela alta-direção e para o aprimoramento das propostas de desenvolvimento de cada Curso e Programa.

Etapa 4 – Consolidação e análise dos dados: Análise minuciosa dos dados elaborados para redação final do documento. Nesta etapa, a identificação dos pontos fortes e fracos que emergiram ao longo da elaboração do PDI serviu de insumo para o relatório de avaliação.

Questões relativas à ‘Extensão e Responsabilidade Social’, ‘Comunidade Universitária’, ‘Infra-Estrutura’ e ‘Gestão Financeira’

Etapa 1 – Preenchimento de formulários de planejamento: Encaminhamento de formulários de coleta de dados às Unidades de Informação (ver tabela 4). Os formulários guiavam, por meio de dados e tabelas padronizadas, a elaboração do planejamento de cada Unidade a partir das diretrizes pedagógicas da Universidade e dos resultados da Avaliação Interna 2006.

Etapa 2 – Reuniões de trabalho: Reuniões entre representantes da Vice-Reitoria para Assuntos Acadêmicos e responsáveis pelo estabelecimento das metas de desenvolvimento nas áreas de responsabilidade social, de infra-estrutura e administrativa. Nestas reuniões, o plano de desenvolvimento elaborado pelas Unidades para cada dimensão foi discutido, gerando insumo para o aperfeiçoamento das propostas iniciais. Foi possível, ainda, ao longo dessas reuniões, identificar os pontos fortes e fracos relativos a essas áreas, pontos esses que serviram de insumo para o presente relatório de avaliação.

A avaliação das dimensões ‘Planejamento e avaliação’, ‘Responsabilidade Social’ e ‘Sustentabilidade Financeira’ foi feita a partir de análise documental e da avaliação dos principais responsáveis pelas atividades relacionadas a essas dimensões.

As demais dimensões – ‘Ensino de Graduação’, ‘Ensino de Pós-Graduação e Pesquisa’, ‘Comunicação interna e externa’, ‘Comunidade Universitária’, ‘Organização e Gestão’ e ‘Infra-estrutura física e recursos de apoio’ – foram avaliadas pela própria comunidade universitária entre 17 de setembro a 8 de outubro de 2008.

Cada perfil de participantes (ver tabela 3) preencheu um questionário *on-line* que, apesar de ter estrutura semelhante aos demais, apresentava somente questões compatíveis com o tipo de inserção na instituição. O conteúdo dos questionários foi o mesmo dos instrumentos de avaliação elaborados pela CPA em 2006, com alterações mínimas em função de mudanças institucionais ocorridas de 2006 a 2008. Em linhas gerais, apresentaram a mesma estrutura geral: eram compostos de questões fechadas, relativas às diferentes dimensões da avaliação, de modo a facilitar e agilizar a análise comparativa e/ou quantitativa. Houve sempre, no entanto, um campo de comentários livres para a coleta de opiniões sobre tópicos não previstos nas questões. Todas as questões apresentavam uma afirmativa, seguida de uma escala de 5 alternativas que variavam de 1 a 5 para medir a satisfação ou a intensidade de aderência à afirmativa proposta.

Os questionários *on-line* foram disponibilizados por meio do Sistema de Avaliação Interna da PUC-Rio, já utilizado na Avaliação Interna 2006. Com senha de acesso da PUC-Rio, todos os participantes poderiam acessar o Sistema e fazer sua avaliação em ambiente seguro. Complementarmente, a Coordenação Central de Planejamento e Avaliação (CCPA) disponibilizou formulários impressos para aqueles que não têm acesso fácil a computadores, responsabilizando-se também pela inserção sigilosa desses dados no Sistema. As figuras 2 e 3 permitem conhecer as características mais gerais do Sistema.



Figura 2: Site da CPA com campo para acesso ao Questionário de Avaliação

Por questões de clareza, de leveza e de atratividade da leitura do relatório, optou-se pela ilustração do texto por gráficos de médias em lugar de gráficos com distribuições de frequência. No entanto, sempre que pertinente, deu-se destaque a detalhes dessas distribuições. Além disso, adotou-se uma convenção para os gráficos de médias. Para isso, subdividiu-se arbitrariamente o intervalo da escala (de 1 a 5) em cinco faixas, sendo as três centrais de tamanho 1 e as duas extremas de tamanho 0,5. Segundo esse critério, chegou-se às faixas descritas na tabela a seguir.

| FAIXA | LIMITES | SÍMBOLO CONVECIONADO |
|----------------------------------|----------------|-----------------------------|
| 1 – faixa de grande insatisfação | 1,0 a 1,5 | ① |
| 2 – faixa de insatisfação | 1,6 a 2,5 | ② |
| 3 – faixa de neutralidade | 2,6 a 3,5 | ③ |
| 4 – faixa de satisfação | 3,6 a 4,5 | ④ |
| 5 – faixa de grande satisfação | 4,6 a 5,0 | ⑤ |

Tabela 5: Convenção dos gráficos de análise dos resultados

Uma vez esclarecidos os procedimentos metodológicos da Avaliação Interna, seus principais resultados são apresentados.

Principais resultados da Avaliação Interna 2008

3.1. Visão geral

A análise dos dados coletados na Avaliação Interna 2008 identifica três características gerais que merecem ser destacadas logo de início, de modo a servirem como guia para a leitura dos resultados de cada uma das dimensões avaliadas.

A primeira dessas características diz respeito à tendência de os participantes atribuírem notas altas à grande parte dos atributos sobre avaliação. A maioria das médias dos atributos avaliados encontra-se na faixa de satisfação (indicada nos gráficos pelo símbolo ④, que abrange médias de 3,6 a 4,5) e algumas (poucas) na faixa de grande satisfação (símbolo ⑤, médias de 4,6 a 5,0). Não há nenhum atributo com médias localizadas nas faixas de insatisfação ou de grande insatisfação (médias entre 1,0 e 2,5), e apenas algumas médias na faixa de neutralidade (símbolo ③, médias entre 2,6 e 3,5). Trata-se, de imediato, de constatar que alunos, professores e funcionários encontram-se, em geral, satisfeitos com a Universidade a qual pertencem.

Já a segunda característica importante para a interpretação dos resultados é consequência direta da primeira. Dado que as notas são em geral bastante altas, a análise dos pontos fracos e fortes identificados na avaliação deve ser realizada, em termos quantitativos, a partir de pequenas diferenças, muitas vezes por décimos de diferença na comparação dos resultados.

Finalmente, a terceira característica é ainda relacionada às notas altas obtidas. Para refinar a interpretação quantitativa, os comentários textuais postados pelos participantes revelaram-se de suma importância. De modo bastante recorrente, uma nota satisfatória era acompanhada de comentários sobre detalhes nos quais a PUC-Rio ainda pode melhorar em relação àquele atributo. Frequentemente, a necessidade de melhoria era percebida por meio da comparação entre a PUC-Rio e Universidades do mais alto-padrão internacional.

Em resumo, por meio da análise global dos resultados quantitativos e qualitativos, foi possível perceber que a comunidade encontra-se bastante satisfeita com a Universidade mas que, para imprimir ainda mais qualidade à PUC-Rio, sugere melhorias advindas da comparação, por exemplo, com o cenário universitário internacional. Para que essas melhorias possam ser identificadas, faz-se necessário, contudo, a análise dos comentários textuais e das diferenças quantitativas sutis entre as médias dos atributos avaliados. De modo análogo, os pontos fortes da PUC-Rio sobressaem-se mais na leitura e análise qualitativa dos comentários do que por diferenças significativas oriundas da análise quantitativa dos dados.

3.2. Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

3.2.1 Principais resultados

Os resultados da dimensão 'Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional' mostram-se especialmente importantes para o contexto dessa avaliação pelo fato de a Universidade ter passado recentemente por um amplo processo de elaboração de seu novo PDI 2008-2012. Nesse processo, conforme relatado na seção 2.3, foram examinados os resultados da Avaliação Interna 2006 e os pontos fortes e as fragilidades do PDI 2003-2007. A análise qualitativa das discussões e dos documentos gerados nesse processo deu origem, então, aos resultados aqui expostos.

É possível constatar três importantes resultados para a Avaliação Interna no que diz respeito ao uso que a comunidade universitária fez do PDI 2003-2007. O primeiro refere-se ao fato de as práticas cotidianas da Universidade se mostrarem aderentes aos objetivos amplos estabelecidos no PDI 2003-2007 e às diretrizes pedagógicas definidas no Projeto Político Institucional (PPI). A percebida coerência entre as práticas institucionais e as diretrizes pedagógicas foi um resultado muito favorável das reuniões e seminários de elaboração do novo PDI, pois propiciou detectar que a PUC-Rio apresenta uma identidade forte e compartilhada pelos seus dirigentes. Isso possibilita que os objetivos institucionais gerais sejam traçados a partir dessas diretrizes, já internalizadas pela comunidade, mesmo quando não há mecanismos formais que guiem esse processo.

Já o segundo resultado diz respeito ao fato de, em um nível mais baixo do planejamento estratégico da Universidade, as linhas de ação estabelecidas e executadas por cada Unidade não apresentarem o mesmo nível de aderência ao PDI 2003-2007. Vários participantes das reuniões e seminários realizados, ao revisarem as linhas definidas no PDI 2003-2007 para suas Unidades, perceberam que, embora a grande maioria das ações tenha sido executada, algumas outras foram abandonadas, e muitas outras ações não foram implementadas. Todas essas ações foram pensadas e discutidas nos órgãos colegiados competentes, e desenvolvidas de forma consciente, mas não tomaram como base o instrumento que serve como insumo para o planejamento: o PDI.

Finalmente, o terceiro e último resultado sobre o grau de aderência das ações institucionais ao PDI 2003-2007 refere-se à dificuldade de os gestores estabelecerem um planejamento de médio e longo prazo para os órgãos. A avaliação revela, por exemplo, que algumas áreas só conseguiram estabelecer linhas de ação para o ano de 2003, enquanto outras estabeleceram que todas as metas se estenderiam para os 5 anos de vigência do PDI. Poucas áreas elaboraram um cronograma no qual várias metas mais simples eram previstas para serem realizadas em 1 ou 2 anos, enquanto outras mais complexas se estendiam por toda a vigência do PDI.

Com base nos três resultados acima analisados, é possível afirmar que o PDI 2003-2007 serviu como um bom instrumento de gestão em sua vertente mais geral, na qual trata das metas e objetivos institucionais amplos. Já para a definição das linhas de ação de cada órgão, sua função mostrou-se ainda secundária. Destas conclusões, derivam-se ações institucionais para aprimoramento. São elas:

- Atualização periódica do PDI de modo a torná-lo um documento dinâmico capaz de traçar um retrato mais fiel das linhas de ação da PUC-Rio, e não apenas de seus objetivos institucionais gerais. Essa atualização já foi incorporada às ações de planejamento da Universidade e se iniciarão em outubro/2009.
- A elaboração de instrumentos de apoio aos gestores para a elaboração do planejamento estratégico de médio e longo prazo. A Coordenação Central de Planejamento e Avaliação (CCPA) já incorporou alguns desses instrumentos no processo de elaboração do PDI 2008-2012 (e.g. formação de grupos de trabalho ao longo de seminários e criação formulários que incentivam e facilitam o planejamento incremental de metas e linhas de ação).

Além da avaliação da aderência das ações da Universidade ao seu PDI, os seminários e reuniões realizados permitiram também a avaliação crítica de seus objetivos por área de atuação, gerando o diagnóstico de questões prioritárias para as quais as Unidades já definiram linhas de ação no PDI 2008-2012. Algumas dessas questões são sucintamente apresentadas no que se segue.

Graduação

- Concluir o processo de revisão dos Projetos Pedagógicos de Curso (PPCs) e Currículos, visando a flexibilização do currículo e o aprimoramento das atividades complementares.
- Intensificar as iniciativas de iniciação científica na Universidade.
- Incentivar a maior integração dos cursos com o mercado de trabalho e, em particular, a ampliação de convênios de estágios.

Pós-Graduação

- Formular um plano de longo prazo para a renovação do quadro docente, mantendo o grau de excelência e inovação em pesquisa já obtido.
- Incentivar a criação de doutorados naquelas áreas que já tenham alcançado um alto grau de reconhecimento e maturidade no mestrado.
- Criar estratégias de divulgação dos Programas de Pós-Graduação, visando a captação dos alunos mais qualificados no Brasil e no exterior.

Pesquisa: produção e divulgação

- Incentivar experiências de pesquisa interdisciplinar.
- Dar continuidade aos mecanismos de obtenção de verbas públicas para a sustentação de projetos, equipes, pesquisadores e equipamentos necessários à consolidação do padrão de qualidade da PUC-Rio.
- Fomentar maior diversificação de fontes de financiamento por meio da apresentação de projetos ao setor privado, agências internacionais e organismos, estaduais e federais.

Educação à Distância

- Consolidar a utilização da metodologia da Educação a Distância como complemento dos cursos regulares na modalidade presencial e a distância.
- Implementar novos cursos superiores de graduação, em especial de Licenciatura, e a conseqüente abertura de novos pólos para o apoio presencial.
- Aprimorar a logística de produção e distribuição do material didático.

Cooperação Internacional

- Aumentar a qualidade dos programas de internacionalização da PUC-Rio.
- Manter o ritmo do crescimento dos programas de internacionalização da PUC-Rio.

Responsabilidade Social

- Avaliar globalmente as iniciativas ligadas à Responsabilidade Social, visando sua integração com o ensino e a pesquisa, bem como a divulgação integrada dessas iniciativas.
- Ampliar e fortalecer as diferentes dimensões de atuação na extensão, tendo como objetivos aumentar o público-alvo da instituição e atender mais de perto a demandas da sociedade.
- Ampliar o apoio às atividades de integração Universidade / Empresa, visando o desenvolvimento de projetos na área tecnológica e cultural e a disseminação, entre os alunos, de uma cultura empreendedora.

Gestão da Universidade

- Elaborar o Plano Diretor do Campus, tanto em relação ao redimensionamento do espaço atual como para definição de prioridades nos investimentos de expansão.
- Aprimorar os mecanismos de gestão administrativa, introduzidos em 2003 e avaliados em 2006.
- Analisar os critérios de dimensionamento do organograma e processos da área administrativa, decorrentes da implantação dos novos mecanismos de gestão e apoiados no sistema de informação em operação desde janeiro de 2003.

3.2.2 Análise sintética e comparativa

Os resultados da avaliação dessa dimensão revelam que a PUC-Rio tem seus objetivos institucionais definidos e revistos periodicamente em coerência com o PDI e outros dos principais documentos da Universidade. Revelam, ainda, o amadurecimento da comunidade universitária em relação à importância do PDI, se comparados os resultados atuais com os resultados da Avaliação Interna 2006. A maior participação de diretores e coordenadores de Departamentos e Unidades na elaboração do PDI 2008-2012, bem como a realização de Seminários que permitiram uma rica troca de experiências de gestão mostraram-se eficientes e foram ações muito bem recebidas pelos diferentes níveis de gestão da Universidade. O estabelecimento e discussão

de questões prioritárias em cada área de atuação da PUC-Rio propiciaram, ainda, que as linhas de ação por Unidade estabelecidas no PDI 2008-2012 fossem mais aderentes aos objetivos institucionais gerais. O trabalho de elaboração do novo PDI da PUC-Rio criou um ambiente profícuo para a discussão participativa a respeito dos pontos fortes e fracos da Universidade, bem como para a definição de novos objetivos e linhas de ação.

Ainda faz-se necessário, contudo, o acompanhamento das recentes estratégias e ações criadas para estimular e facilitar o planejamento a médio e longo prazo das Unidades. Algumas dessas ações já foram implantadas no processo de elaboração do novo PDI e devem ser acompanhadas e incentivadas para, na próxima rodada da Avaliação Interna, serem alvo de investigação.

3.3. Ensino de Graduação

3.3.1 Principais resultados

A avaliação do Ensino de Graduação contou com a participação de alunos e professores, e pautou-se em respostas contextualizadas ao Curso de Graduação ao qual cada perfil pertencia. Ou seja, cada participante foi solicitado a responder ao questionário tendo em mente o seu próprio Curso. Foram os seguintes os atributos avaliados²:

- Currículo
 - Atualização e flexibilidade
 - Equilíbrio quanto a teoria, pesquisa e prática
- Atividades de estágio
- Atividades complementares
- Projetos de pesquisa e iniciação científicas.
- Atividades de monitoria
- Trabalhos de Conclusão de Curso
- Desempenho da Coordenação de Graduação
- Proporção adequada entre corpo docente e discente
- Qualidade das disciplinas

As médias gerais retratadas no gráfico abaixo revelam que tanto professores como alunos se encontram satisfeitos com a qualidade do Ensino de Graduação da PUC-Rio (médias na faixa de satisfação indicada pelo símbolo 4, que abrange médias de 3,6 a 4,5).

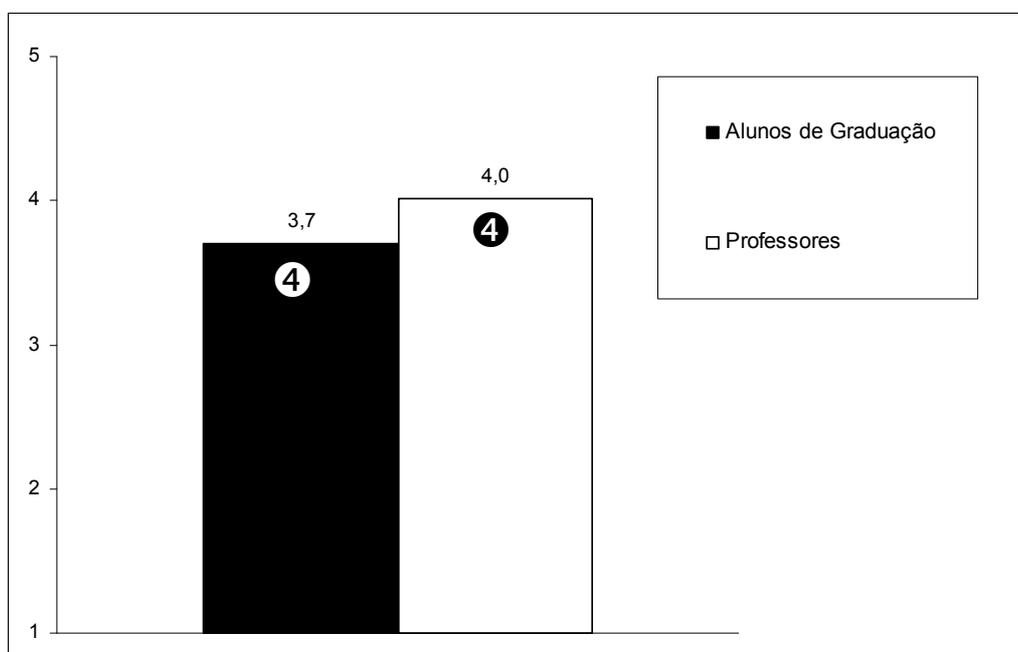


Gráfico 2: Ensino de Graduação – Médias Gerais

² As avaliações do desempenho docente e discente (alunos de Graduação) encontram-se expostas na seção 2.3.6, intitulada “Comunidade Universitária”, onde alunos professores e funcionários traçam um retrato de como se percebem e são percebidos uns pelos outros.

Observa-se de imediato pela análise do gráfico que os alunos mostram-se um pouco mais críticos que os professores. As razões para tanto tornam-se visíveis na análise por atributo.

O primeiro atributo sob avaliação é a qualidade dos Currículos dos Cursos. Com base nas diretrizes pedagógicas da PUC-Rio, dois pontos se mostram especialmente importantes. O primeiro diz respeito à preocupação em propiciar ao aluno uma formação que equilibre o ensino teórico, a formação básica de pesquisador e o contato com a prática profissional. Já o segundo refere-se à contínua atualização do Currículo, acompanhando a agilidade das mudanças do mundo contemporâneo, tendo em mente a flexibilidade de sua estrutura, de modo a permitir a experiência interdisciplinar. O gráfico 3 expõe as médias obtidas na avaliação desses pontos.

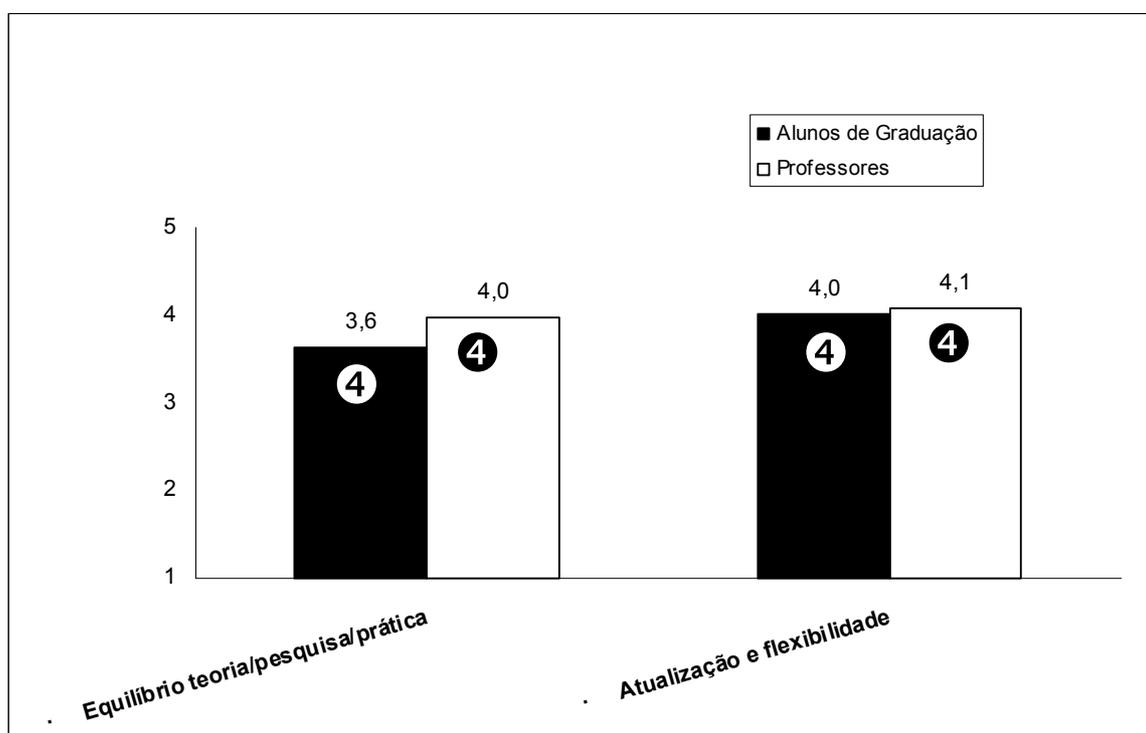


Gráfico 3: Adequação dos Currículos dos Cursos de Graduação

É possível perceber a satisfação de professores e alunos quanto à atualização e flexibilidade dos Currículos de Graduação. De modo consistente, ambas as médias encontram-se na faixa de satisfação (símbolo 4, médias de 3,6 a 4,5).

De modo análogo, as médias da avaliação do equilíbrio entre teoria, pesquisa e prática também se situam na faixa de satisfação. No entanto, nesse caso, chama atenção a avaliação dos alunos, cuja média de respostas se situa no limite mínimo da faixa de satisfação (média 3,6). A distribuição de freqüência das respostas complementa a análise. Enquanto, como revela a análise da distribuição de freqüência das respostas, os professores revelam maior nível de satisfação, há percentual significativo de alunos que se encontra insatisfeito com o equilíbrio do tripé teoria, pesquisa e prática nos currículos de seus cursos. Há 17% de avaliações insatisfatórias (13% insatisfatórias e 4% muito insatisfatórias), e 24% de avaliações apenas parcialmente satisfatórias, totalizando 43% de avaliações medianas ou fracas, conforme revela o gráfico a seguir.

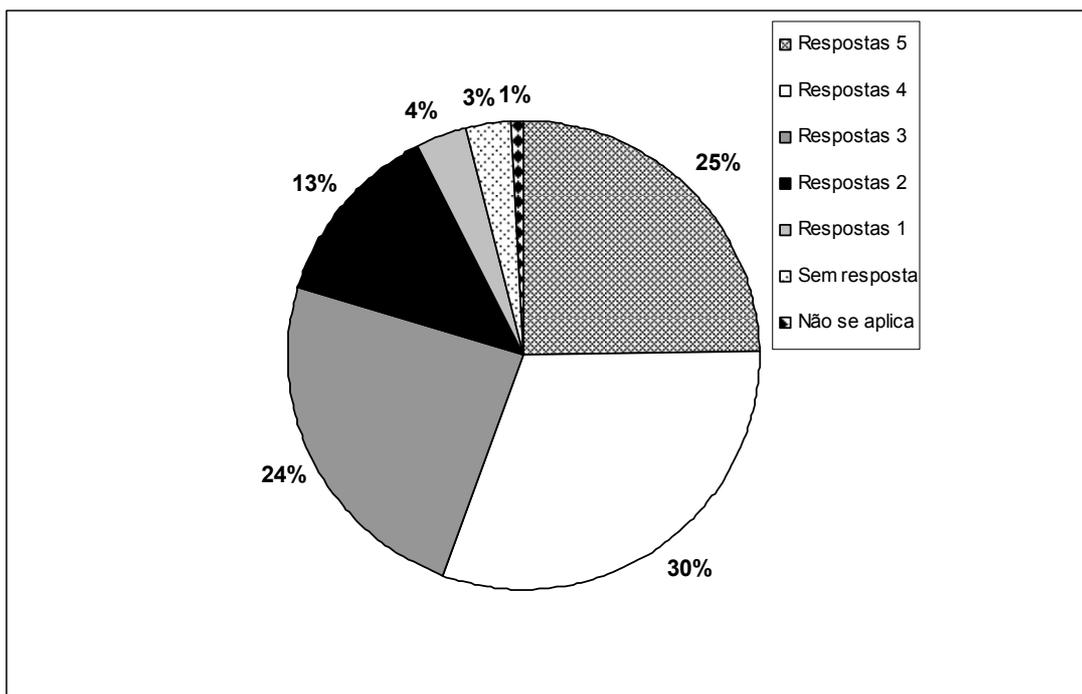


Gráfico 4: Equilíbrio do Currículo (teoria/pesquisa/prática) – Distribuição de frequência das respostas dos alunos de graduação:

A análise dos comentários textuais revela com clareza a razão central dessa avaliação que, embora satisfatória, aponta necessidades de melhoria. Diversos alunos enfatizam a qualidade alta dos Currículos de seus Cursos em termos da formação teórico-científica. Expressam, no entanto, a necessidade de intensificar conteúdos e atividades mais diretamente voltadas para a realidade prática e para as tendências principais do mercado de trabalho. Em relação a esse ponto, observa-se uma pequena melhoria na média da avaliação em relação à Avaliação Interna 2006 (na qual, com média 3,4, esse equilíbrio já era considerado frágil pelos alunos) mas, ainda assim, a busca por maior equilíbrio deve permanecer em pauta para o estabelecimento de estratégias prioritárias nos processos de revisão curriculares previstos no PDI vigente.

A avaliação das atividades complementares, de estágio, de elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), de monitoria e de iniciação científica por parte dos professores também estão, em sua grande maioria, na faixa de satisfação (símbolo ④, médias de 3,6 a 4,5), como o gráfico 5 torna visível. Mais uma vez, contudo, os alunos mostram-se mais críticos, estando a avaliação das atividades de monitoria na faixa de neutralidade (símbolo ③, médias de 2,6 a 3,5) e as demais, nos limites inferiores da faixa de satisfação. A análise por atributo traz informações adicionais.

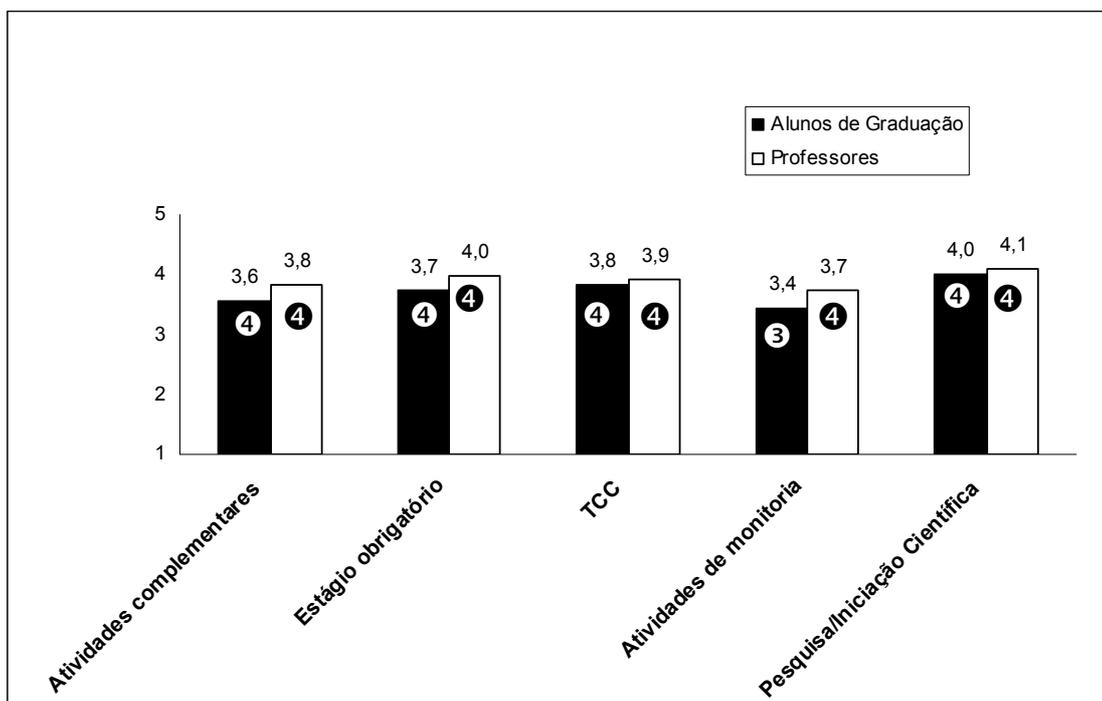


Gráfico 5: Atividades principais dos Cursos de Graduação

Em relação às atividades complementares, a média 3,6 parece estar relacionada ao caráter recente de implantação dessas atividades na maioria dos Cursos. Essa implantação parece estar sendo bem-sucedida, dado que na Avaliação Interna 2006, a avaliação das atividades complementares situava-se numa faixa abaixo, ou seja, na faixa de neutralidade (símbolo ③, médias de 2,6 a 3,5). Porém, justamente por ser recente, o processo de consolidação das atividades complementares revela os seguintes pontos a aprimorar:

- **Organização:** Embora haja atividades muito interessantes, com revelam comentários textuais de alunos, ainda falta uma divulgação organizada das atividades oferecidas pela PUC-Rio e por outras instituições, bem como a ampliação e a variação de horários oferecidos para contemplar a disponibilidade de alunos dos vários turnos.
- **Atividades práticas:** Alguns alunos sentem necessidade de maior oferta de atividades complementares voltadas para a prática e para o mercado de trabalho (visitas a empresas, *workshops*, etc.)

Em relação às atividades de estágio, a avaliação de alunos e professores encontra-se na faixa de satisfação (símbolo ④, médias de 3,6 a 4,5). Do ponto de vista dos alunos, a avaliação é um pouco mais rigorosa (média 3,7), mantendo-se no mesmo patamar da Avaliação Interna 2006. A análise da distribuição de frequência revela que, dentre os respondentes (ou seja, aqueles que já se encontram na fase de busca ou de realização de estágios), 65% encontram-se satisfeitos ou muito satisfeitos, 17% encontram-se pouco satisfeitos e 18% consideram-se insatisfeitos ou muito

insatisfeitos. A análise qualitativa dos comentários textuais sugere algumas razões para as avaliações mais críticas. São elas:

- Alunos do turno da tarde têm dificuldade de conciliar o horário de aula com bons estágios.
- Há muitas ofertas de estágios internos à Universidade, mas falta uma política mais pró-ativa para o estabelecimento de convênios ligados ao mercado de trabalho.
- Há necessidade de uma orientação sistemática do aluno para a obtenção de bons estágios (e.g. momento certo para a busca, critérios de escolha, etc.).

A esses comentários dos alunos, cabe acrescentar a preocupação dos professores com a implantação de um acompanhamento acadêmico dos estágios realizados fora da PUC-Rio, de modo a não prejudicar a formação do aluno que, por vezes, em função de sua inexperiência, dá valor excessivo a estágios de baixo valor acadêmico.

Os Trabalhos de Conclusão de Curso, segundo a percepção de alunos e professores, são realizados de forma satisfatória, não havendo comentários que contribuam no aprofundamento da avaliação desse atributo.

Já em relação às atividades de monitoria, a ênfase da avaliação recaiu na qualidade dos serviços de monitoria, mais do que na importância dessa atividade para a formação dos alunos, conforme revelaram os comentários de professores e, em especial, dos alunos. Segundo esses últimos, alguns monitores mostram-se um pouco despreparados e nem sempre disponíveis, o que prejudica o aprendizado do conteúdo da disciplina envolvida.

As atividades de pesquisa são muito bem avaliadas, tanto por alunos quanto por professores, com médias na faixa de satisfação, conforme evidenciado no gráfico 5. Esse atributo obteve melhoria significativa na avaliação dos alunos, considerando a Avaliação Interna 2006 (passando da média 2,9 para 4,0). A qualidade dos projetos desenvolvidos e o grande interesse dos alunos fazem com que algumas sugestões sejam apresentadas nos comentários textuais, dentre as quais se destaca a necessidade de divulgação e de estabelecimento de regras claras para os processos seletivos, uma vez que muitas vagas são preenchidas sem divulgação prévia, por meio de convites pessoais dos professores a alunos já conhecidos.

No que concerne à adequação do número de professores à qualidade do ensino, e ao desempenho das coordenações dos cursos, alunos e professores encontram-se satisfeitos, como indicam as médias expostas no próximo gráfico. A média de 3,9 obtida nas respostas dos alunos sobre o desempenho dos coordenadores está relacionada não à qualidade das atividades das coordenações, mas, como revelam os depoimentos textuais, ao tempo nem sempre suficiente dedicado ao atendimento dos alunos.

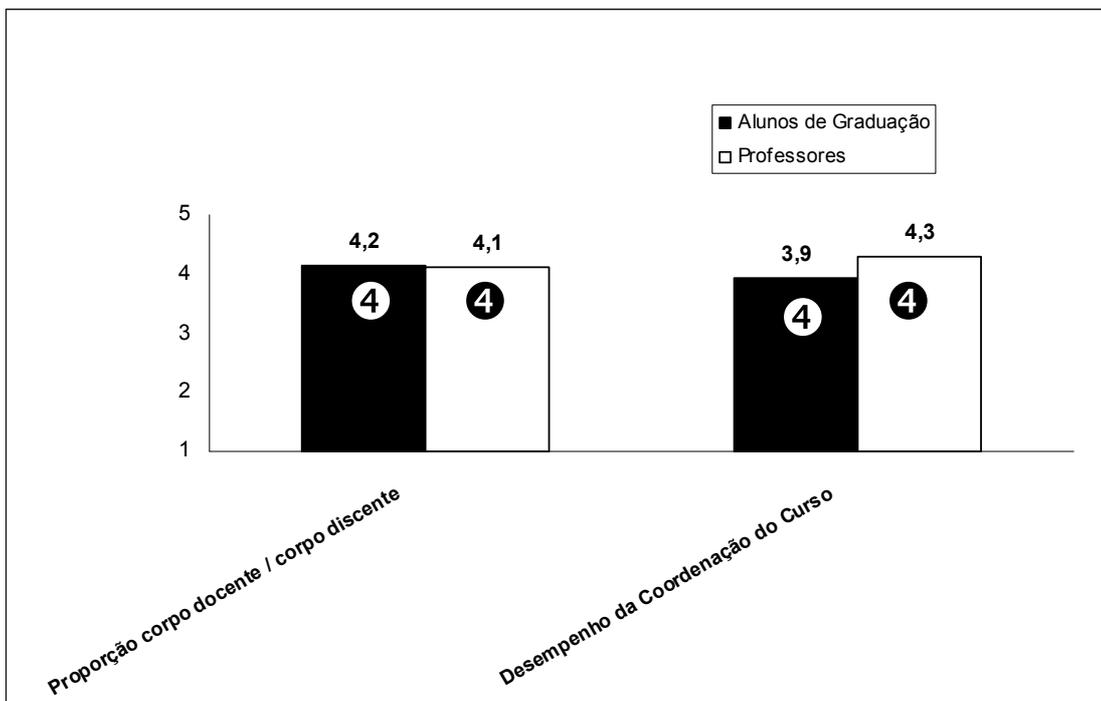


Gráfico 6: Proporção corpo docente / corpo discente e desempenho das coordenações de curso

A avaliação do corpo docente, exposta em detalhes na seção 'Comunidade Universitária', também situa-se na faixa de satisfação, apresentando média geral 4,2.

Finalmente, no gráfico 7, são apresentados os principais resultados das avaliações semestrais realizadas pelos alunos a respeito da qualidade das disciplinas cursadas.

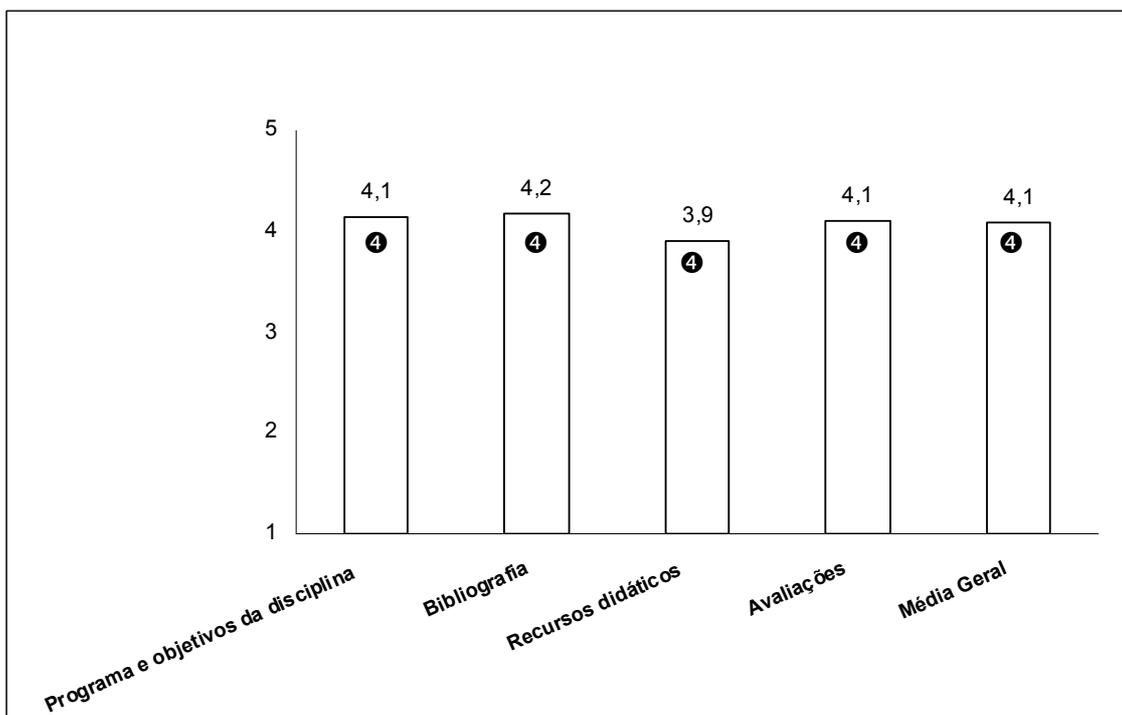


Gráfico 7: Qualidade das disciplinas de Graduação

Conforme a análise do gráfico indica, as médias das avaliações são bastante satisfatórias para todos os atributos sob avaliação. Segundo os alunos, as disciplinas vêm atingindo os objetos propostos no Programa, com uso de bibliografia adequada e processos avaliativos satisfatórios, aspectos indicativos da qualidade do Ensino de Graduação da PUC-Rio. Ainda que dentro da faixa de satisfação, a adequação dos recursos didáticos mereceu avaliação um pouco inferior em função de certo despreparo de alguns professores para lidar com equipamentos multimídia, como revelam comentários textuais de diversos alunos no questionário da Avaliação Interna 2008.

3.3.2 Análise sintética e comparativa

Em termos globais, a avaliação do Ensino de Graduação da PUC-Rio coletou resultados muito positivos, considerando-se em particular as médias gerais obtidas das respostas de professores e alunos, ambas na faixa de satisfação.

Merece destaque a avaliação positiva do estímulo à pesquisa e à participação em projetos de iniciação científicas, atributo que mereceu avaliação muito superior à obtida na Avaliação Interna 2006, resultado dos esforços da Universidade em ampliar as oportunidades da pesquisa no âmbito da Graduação.

Ainda relevante é a melhoria na avaliação das atividades complementares, se comparada à avaliação anterior, fruto do trabalho de implantação sistemática e cuidadosa dessas atividades em vários cursos ao longo dos últimos 2 anos. Justamente por serem recentes, é importante, ainda, imprimir maior organização e intensificar a divulgação dessas atividades, para que os alunos se sintam melhor orientados e informados.

Do ponto de vista da avaliação dos Currículos dos Cursos, revela-se que, apesar de muito bem avaliados por alunos e professores, os Currículos devem equilibrar melhor a teoria e a pesquisa – pontos de excelência – com a demanda discente por maior integração com a prática do mercado de trabalho. Dado que ao longo da vigência do PDI 2008-2012 diversos Cursos planejam realizar revisão curricular minuciosa, este aspecto da Avaliação Interna é importante insumo de trabalho.

Finalmente, dois pontos merecem a definição de linhas de ação em prol de melhorias: as atividades de monitoria e as de estágio. Apesar de estarem respectivamente na faixa de neutralidade (símbolo ③, médias de 2,6 a 3,5) e na faixa de satisfação (símbolo ④, médias de 3,6 a 4,5) – ou seja, estão longe de se constituírem avaliações negativas –, as avaliações dessas atividades não progrediram em relação a 2006 e o teor dos comentários é basicamente o mesmo. Em relação à monitoria, alguns alunos mostram-se pouco satisfeitos com a qualidade do aprendizado junto a monitores. Já em relação aos estágios, a necessidade de acompanhamento e orientação acadêmica dos estágios realizados e de uma política mais pró-ativa da Universidade para o estabelecimento de convênios são os pontos importantes a serem trabalhados.

3.4. Ensino de Pós-Graduação e Pesquisa

3.4.1 Principais resultados

A avaliação do Ensino de Pós-Graduação e Pesquisa contou com a participação de alunos (mestrandos e doutorandos) e professores do Quadro Principal (por ser este o perfil docente envolvido diretamente nas atividades da Pós-Graduação). Cada participante foi solicitado a responder seu questionário tendo em mente somente o Programa no qual está inserido. Os principais atributos avaliados foram³:

- Adequação da Proposta do Programa
 - Articulação entre objetivos, áreas de concentração e linhas de pesquisa
 - Atualização das áreas de concentração e linhas de pesquisa
- Atividades de estágio em docência
- Estímulo à participação em eventos e intercâmbios científicos
- Estímulo a publicações discentes
- Dimensionamento das atividades discentes
- Proporção corpo docente / corpo discente
- Desempenho da Coordenação do Programa

As médias gerais das respostas por perfil de participantes, expostas no gráfico abaixo, revelam que professores e alunos revelam-se igualmente satisfeitos com a qualidade dos Programas de Pós-Graduação do qual fazem parte.

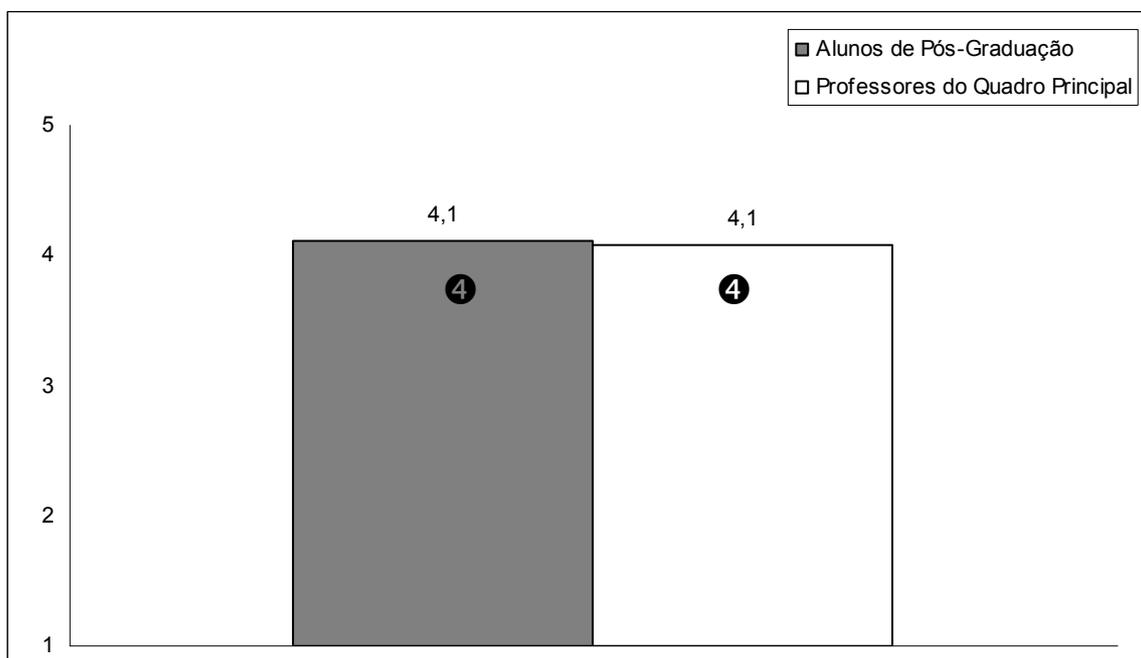


Gráfico 8: Ensino de Pós-Graduação – Médias Gerais

³ As Avaliações do desempenho docente e discente (alunos de Pós-Graduação) encontram-se expostas na seção 2.3.6, intitulada “Comunidade Universitária”, onde alunos professores e funcionários traçam um retrato de como se percebem e são percebidos uns pelos outros.

Além de apresentarem suas médias localizadas na faixa de satisfação (símbolo ④, médias de 3,6 a 4,5), tanto entre alunos como entre professores há vários comentários textuais que chamam atenção para o prestígio nacional e internacional dos Programas de Pós-Graduação da PUC-Rio, bem como para as excelentes avaliações desses Programas junto à CAPES. Esse resultado manteve-se positivo e estável em relação aos obtidos na Avaliação Interna 2006.

As avaliações dos participantes continuam satisfatórias quando focalizam a adequação das Propostas dos Programas, tanto em relação à atualização dos projetos de pesquisa desenvolvidos quanto em relação à articulação entre os objetivos do Programa e suas áreas de concentração e linhas de pesquisa. O gráfico 9 apresenta as médias por perfil de participantes em relação a esses 2 atributos.

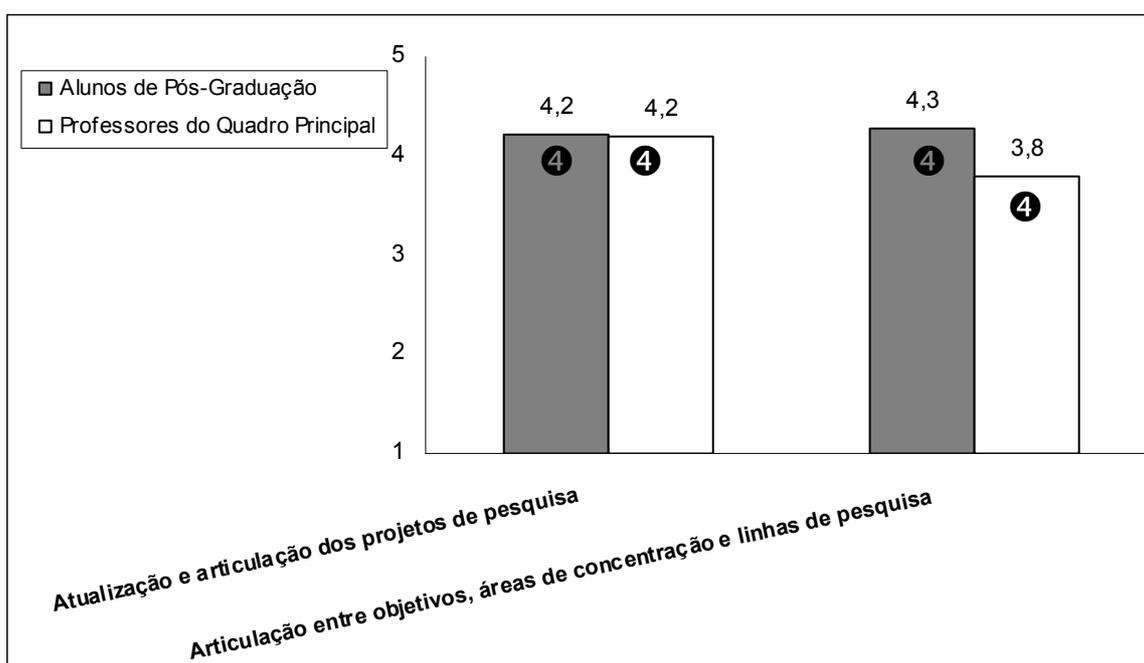


Gráfico 9: Adequação das Propostas dos Programas de Pós-Graduação

Novamente é possível destacar que alunos e professores encontram-se igualmente satisfeitos com a atualização dos projetos de pesquisa realizados (símbolo ④, médias de 3,6 a 4,5). Vários comentários textuais informam ainda que alunos e professores consideram as pesquisas da PUC-Rio de excelência, tanto em relação ao cenário nacional quanto ao internacional. Já em relação à articulação dessas pesquisas com as áreas de concentração e objetivos de cada Programa, a média um pouco inferior obtida nas respostas dos alunos (3,8) traz uma questão que merece atenção, principalmente por representar uma pequena queda em relação aos resultados obtidos nesse atributo quando da Avaliação Interna 2006 (média 4,3). Segundo vários comentários textuais dos alunos, embora considerem que as áreas e linhas de pesquisa existentes são atuais e de qualidade, alguns mestrandos e doutorandos julgam importante a expansão das áreas de concentração e a abertura de novas linhas de pesquisa. Esse comentários estão associados à preocupação desses alunos com a renovação, a médio prazo, do Quadro de Professores do

Quadro Principal. Esta preocupação encontra-se consistente com a avaliação que esses alunos fizeram do Corpo Docente da Universidade (ver seção 'Comunidade Universitária'), bem como com a avaliação dos dirigentes da PUC-Rio, a partir da qual, foram previstas diversas metas relativas à renovação do Quadro Docente no PDI 2008-2012 (ver seção 'Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional').

Além das avaliações mais generalistas a respeito da Proposta dos Programas, alguns atributos mais específicos foram analisados, de modo a conhecermos como vêm sendo percebidas ações de estímulo institucional à formação do aluno-pesquisador no que tange as práticas docentes, à publicação de trabalhos científicos e à participação em eventos e intercâmbios científicos. As médias obtidas na avaliação desses atributos encontram-se apresentadas no próximo gráfico.

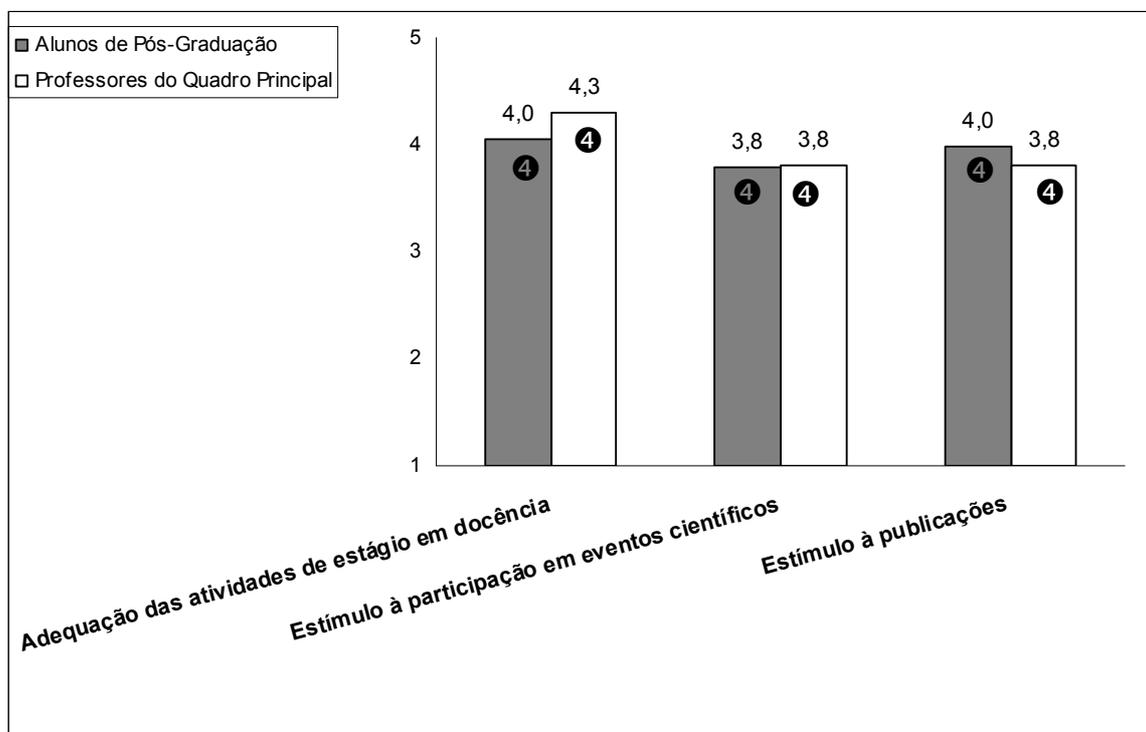


Gráfico 10: Estímulos dos Programas à formação discente

Mais uma vez, as avaliações mostraram-se satisfatórias, com todas as médias localizadas na faixa de satisfação (símbolo 4, médias de 3,6 a 4,5). No entanto, vale destacar a avaliação um pouco mais baixa que receberam os estímulos à participação discente em eventos científicos e, por parte dos alunos, dos estímulos a publicações. A análise da distribuição de freqüências das respostas dos participantes não lança muita luz sobre a questão. No entanto, os comentários textuais são reveladores: falta, da perspectiva de vários alunos, uma política institucional de apoio financeiro para a participação em eventos de ponta de sua linha de pesquisa, o que conseqüentemente, aumentaria o desempenho dos alunos em relação ao número de publicações que costumam obter.

Já quanto à adequação do número de professores à qualidade do ensino e orientação, bem como à qualidade do atendimento das coordenações de Pós-Graduação dos Programas, professores e

alunos têm uma avaliação bastante positiva, sem nenhum comentário que mereça destaque, como demonstra o gráfico 11.

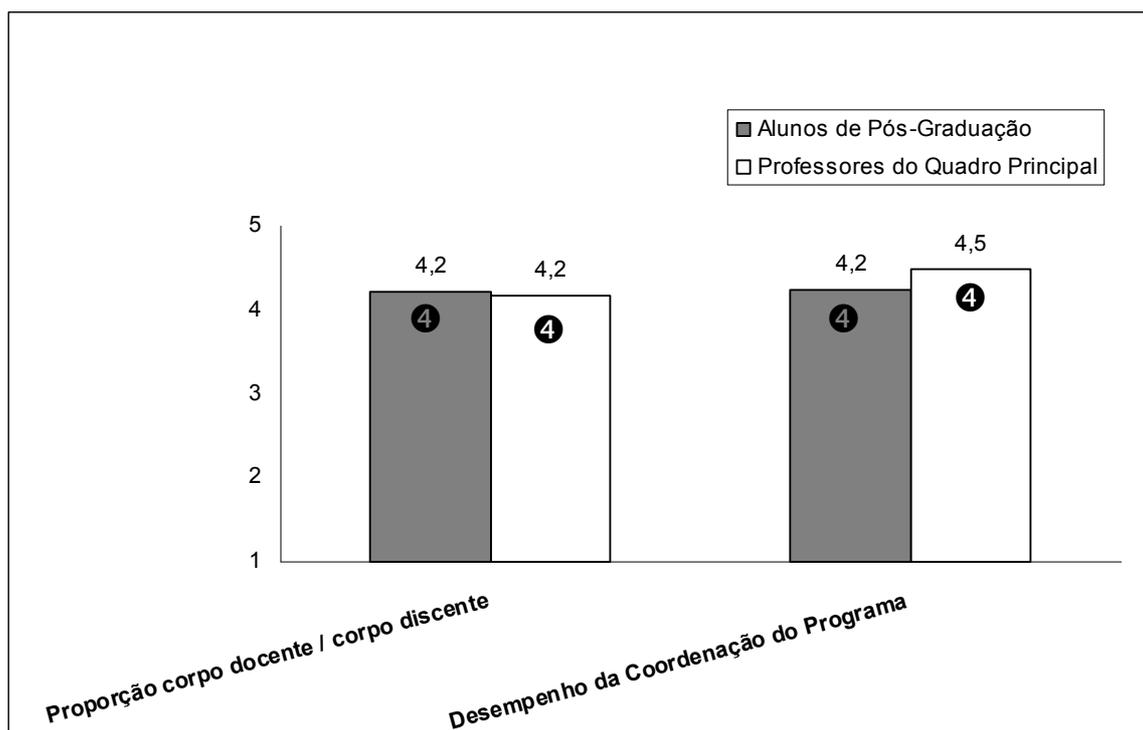


Gráfico 11: Proporção corpo docente / corpo discente e desempenho das coordenações dos Programas

Por fim, cabe destacar que a avaliação do corpo docente pelos alunos de pós-graduação, avaliada em detalhes na seção 'Comunidade Universitária', é o ponto forte mais da avaliação da Pós-Graduação, com média 4,6, situada na faixa de grande satisfação (médias entre 4,6 e 5,0).

3.4.2 Análise sintética e comparativa

A avaliação da Pós-Graduação e da Pesquisa apresentou ótimos resultados globais, com as médias dos atributos por perfil, localizadas, em sua maioria, na faixa de satisfação (símbolo 4, médias de 3,6 a 4,5). Exceção é feita à avaliação do corpo docente, que, merecendo destaque, localizou-se na faixa de grande satisfação (símbolo 5, médias de 4,6 a 5,0).

Fica claro na interpretação dos resultados dessa dimensão o quanto alunos e professores da Pós-Graduação sentem-se inseridos em um contexto de excelência e inovação, com professores de qualidade e projetos de pesquisa em posição de ponta, dando continuidade aos bons resultados obtidos na Avaliação Interna 2006. Como pontos para reflexão destacam-se:

- A sugestão da criação de novas áreas de concentração e linhas de pesquisa, acompanhando o processo previsto de renovação gradativa do quadro docente.
- A demanda pela criação de políticas de apoio financeiro aos mestrandos e doutorandos para a participação nos eventos científicos importantes da área de pesquisa na qual estão inseridos.

3.5. Comunicação interna e externa

3.5.1 Principais resultados

O gráfico de médias abaixo retrata um quadro bastante positivo dos processos de comunicação da universidade no que tange os atributos avaliados.

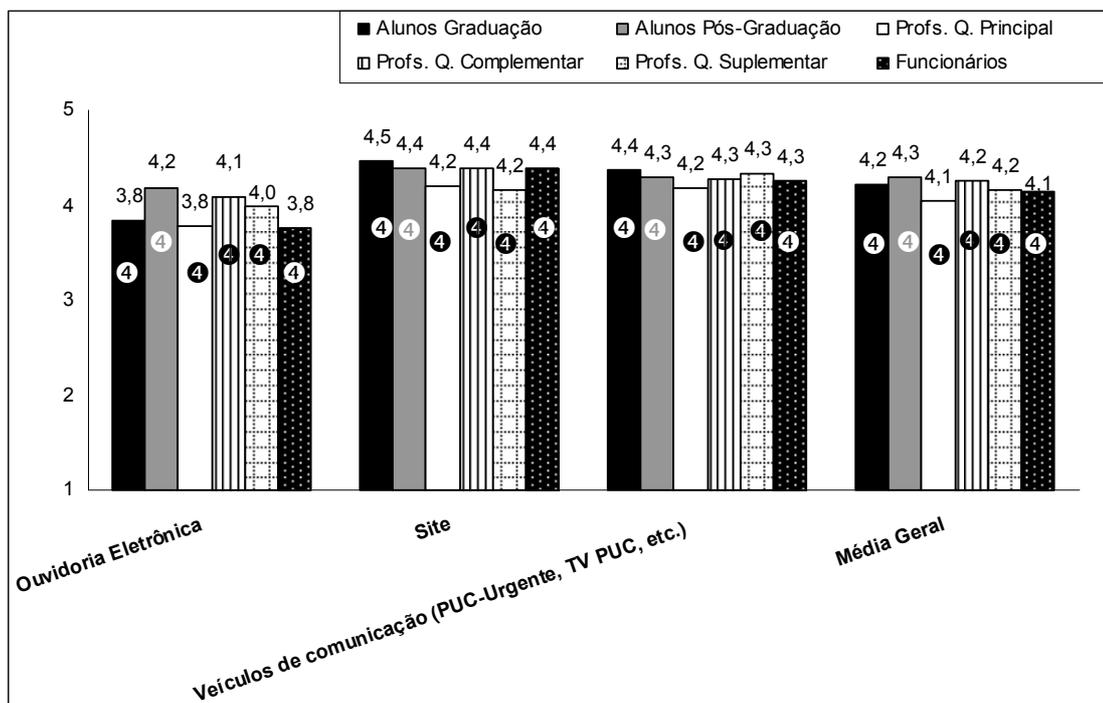


Gráfico 12: Comunicação interna e externa

A análise do gráfico demonstra que os principais meios de comunicação da Universidade são avaliados dentro da faixa de satisfação (símbolo 4, médias de 3,6 a 4,5), mantendo o padrão de satisfação alcançado na Avaliação Interna 2006. Destacam-se, para a comunidade universitária, as diferentes atividades do Projeto Comunicar, elogiado por meio de comentários textuais de diferentes participantes.

Apesar da avaliação positiva, a análise da distribuição de freqüência de respostas de alguns atributos e dos comentários textuais dos diferentes perfis traz à tona aspectos importantes para ações de aprimoramento dos processos de comunicação da Universidade, em especial dos processos internos.

Em relação à Ouvidoria Eletrônica, por exemplo, a distribuição de freqüência apresentada no próximo gráfico aponta um problema recorrente em relação à Avaliação Interna 2006.

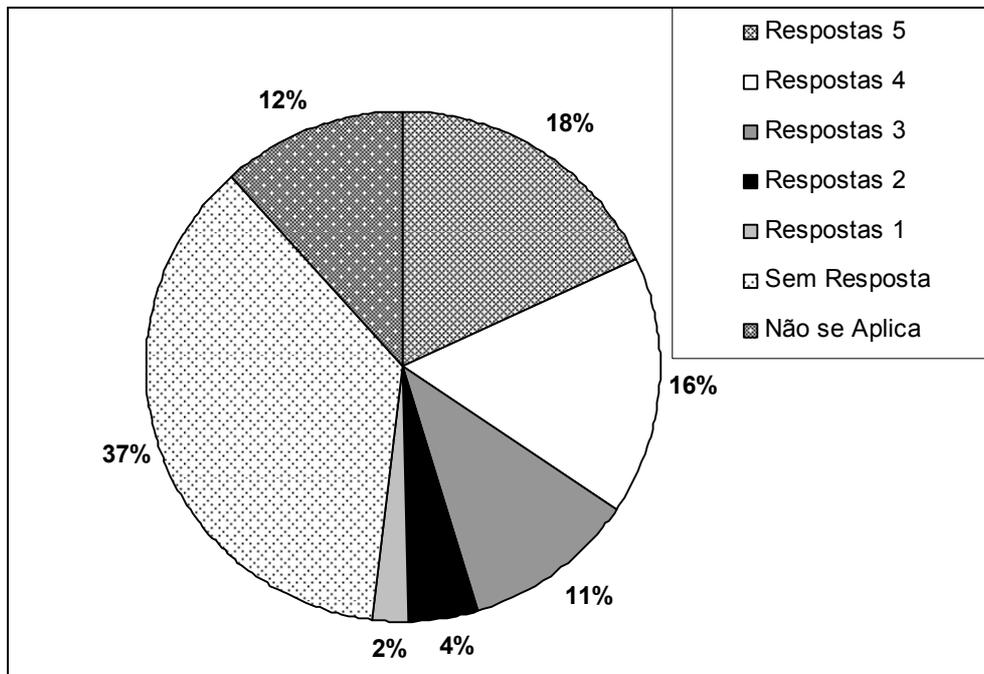


Gráfico 13: Ouvidoria Eletrônica – Distribuição de frequência das respostas

Trata-se do desconhecimento que a comunidade universitária parece ter desse importante canal de comunicação, indicado pelo fato de 49% dos respondentes não terem respondido a essa pergunta (37%) ou terem escolhido a alternativa 'Não se Aplica' (12%), percentuais extremamente altos, se comparados aos obtidos nos demais itens dos questionários. Considerando que faz parte do PDI 2008-2012 a implantação de uma ouvidoria voltada para assuntos comunitários, mantendo-se a atual apenas para assuntos acadêmicos, seria importante considerar o planejamento de ações fortemente voltadas para a divulgação desse canal de comunicação.

Já em relação ao *website* da Universidade, houve um número significativo de comentários textuais sobre dificuldades ou necessidades de aprimoramento, número este muito superior ao de comentários relativos aos demais atributos avaliados sobre os processos de comunicação. Esses comentários revelam-se percepções recentes, possivelmente geradas pelo aumento de fluxo e demanda de informação, dado que não foram foco de atenção na Avaliação Interna 2006. Em relação ao *website*, os principais pontos abordados nesses comentários são:

- Navegação confusa
 - Informações e páginas de difícil acesso
 - Mecanismo de busca pouco eficiente
- Falta de padronização das páginas dos Departamentos e Unidades (nem todos apresentam nome e *e-mails* funcionais dos coordenadores, docentes e funcionários, por exemplo).
- Informações desatualizadas e/ou inexistentes
 - Sobre as Unidades, Departamentos, Vice-Reitorias e Reitoria
 - Nome e contato dos coordenadores e dirigentes
 - Contatos e responsabilidades dos funcionários das Unidades
 - Sobre os eventos da Universidade

- Listas de *e-mails* funcionais de toda a comunidade universitária
- Relação dos Conselhos e Comissões da PUC-Rio, das atribuições, seus membros e endereços eletrônicos de contato

A partir dos problemas acima identificados pelos participantes da Avaliação, acrescentam-se outros obstáculos à eficiência e eficácia da comunicação interna. São os seguintes os obstáculos comentados pelos participantes:

- Ainda há um fluxo muito grande de comunicações por papel na Universidade, pois os canais e fluxos de comunicação eletrônicos são pouco eficientes.
- Não há um canal formal de comunicação com os alunos via *e-mail* para avisos urgentes tais como mudança de sala, alterações na data de prova ou faltas de professores.
- Há Unidades com equipes ainda pouco informatizadas.

Um sub-produto da Avaliação Interna 2008 refere-se também a problemas na comunicação eletrônica entre a comunidade universitária. Na fase de divulgação, para que *e-mails* convite fossem enviados para todos os professores, alunos e funcionários, houve a necessidade de recorrer a diversos bancos de dados não integrados. Ao consolidar os dados foram identificados problemas referentes à:

- Existência de professores, alunos e funcionários:
 - Com *e-mail* desatualizados e/ou diferentes dentro dos também diferentes bancos de dados da Universidade;
 - Com *e-mails* de outros domínios que não o 'puc-rio';
 - Sem nenhum *e-mail* cadastrado nos bancos de dados
- Inexistência de listas únicas e institucionais para perfis da comunidade universitária, para serem usadas por pessoas autorizadas em comunicações institucionais importantes.

3.5.2 Análise sintética e comparativa

A avaliação dos processos de comunicação interna da Universidade foi bastante positiva, em especial em relação aos veículos coordenados pelo Projeto Comunicar. O PUC-Urgente, por exemplo, tal como ocorrido na Avaliação Interna 2006, continua a ser alvo de elogios, constituindo-se importante ponto de referência da comunidade PUC-Rio.

Possivelmente devido ao crescimento do volume de informações e à demanda de maior agilidade nos processos comunicativos, a comunidade universitária revelou, através de diversos comentários textuais, a recente preocupação com o aprimoramento dos processos de fluxo da informação eletrônica em relação a seus diferentes níveis: geração, manutenção, gerenciamento e divulgação. Ainda em relação ao contexto eletrônico, uma maior divulgação dos serviços de ouvidoria se fazem necessários para aproveitamento desse eficiente veículo de informação.

3.6. Comunidade Universitária

3.6.1 Principais resultados

Nesta seção, é traçado um retrato da comunidade PUC-Rio, ou seja, de como professores, funcionários e alunos se percebem e são percebidos pelos demais segmentos da instituição. Complementarmente, professores e funcionários avaliam a política de Recursos Humanos da Universidade, e os alunos avaliam as principais políticas de atendimento às suas necessidades.

3.6.1.1 Corpo docente e plano de carreira

Avaliação e Auto-avaliação

A excelência do quadro docente da PUC-Rio é mais uma vez ratificada pelas excelentes avaliações que diferentes segmentos da comunidade universitária (alunos de graduação⁴, alunos de Pós- Graduação e professores dos quadros Principal, Complementar e Suplementar) fizeram do desempenho dos professores nos seguintes atributos:

- Assiduidade e pontualidade
- Domínio do Conteúdo
- Incentivo à participação e autonomia do aluno
- Adequação da orientação de monografias, teses e dissertações
- Ensino na Graduação e na Pós-Graduação
- Equilíbrio entre as atividades de ensino, pesquisa e administração (no caso de professores do Quadro Principal)

Os questionários para avaliação do desempenho docente variaram segundo o perfil de participantes. O cálculo da média geral por perfil permitiu uma visão global da avaliação dos professores, capaz de revelar, conforme indica o gráfico 14, que os professores se vêem e são vistos pelos alunos como profissionais com desempenho muito satisfatório, tal como ocorrido na Avaliação Interna 2006.

⁴ Os resultados da Avaliação dos Professores pelos alunos de Graduação foram extraídos das avaliações semestrais realizadas ao término de cada período letivo por meio do Sistema de Avaliação de Professores. O detalhamento dos resultados por semestre, por professor e por disciplina está disponível *on-line* no Sistema.

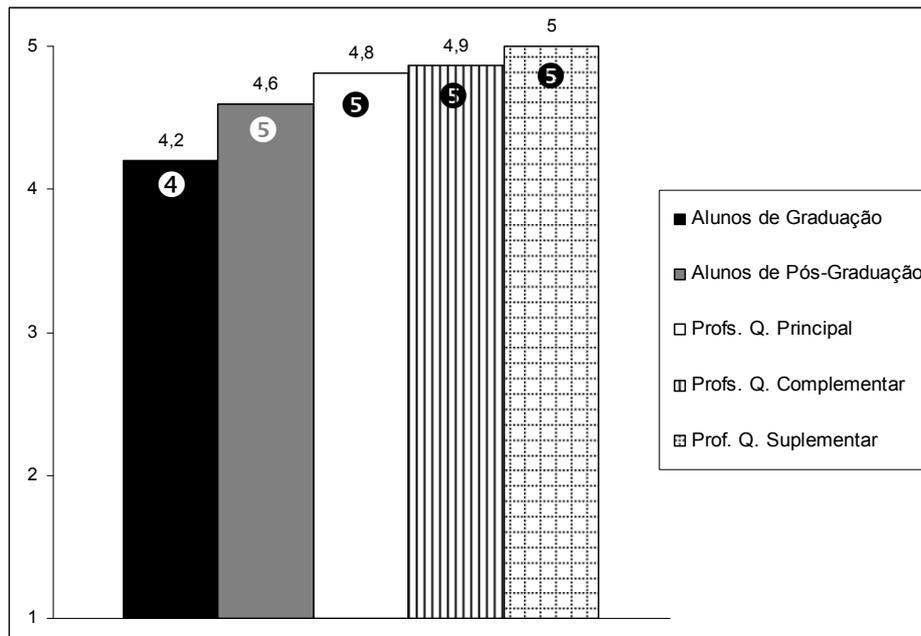


Gráfico 14: Desempenho docente

A análise do gráfico revela médias situadas em sua maioria na faixa de grande satisfação (símbolo 5, com médias variando de 4,6 a 5,0). Apenas as respostas dos alunos de graduação obtêm média na faixa de satisfação (símbolo 4, intervalo de médias entre 2,6 e 4,5), embora a análise da distribuição de freqüência das respostas desse perfil revelem significativa concentração nas respostas 5 (muito satisfatória) e 4 (satisfatória).

A análise por atributo avaliada acrescida do exame dos comentários textuais revela alguns dados adicionais interessantes.

Os alunos de graduação, mais críticos do que os próprios professores e do que os alunos de pós-graduação, concentram suas respostas na alternativa 4 de todos os atributos. Ou seja, encontram-se satisfeitos com seus professores, mas vêem pontos a aprimorar. Seus comentários textuais revelam quais seriam esses pontos:

- A predominância de docentes com perfil de pesquisa gera a demanda pela contratação de professores mais ligados ao mercado de trabalho. Essa demanda encontra-se coerente com a avaliação que esses participantes fizeram do Ensino de Graduação, na qual se ressentem de um maior equilíbrio no currículo entre teoria, pesquisa e prática.
- Talvez ainda em função do perfil de docente-pesquisador, alguns comentários revelam a necessidade de alguns professores aprimorarem sua didática, para que o reconhecido domínio que têm do conteúdo seja convertido em uma comunicação clara e atrativa ao aluno.

Ainda em relação à questão da didática docente, há outros comentários recorrentes, desta feita tanto de alunos de graduação quanto de Pós-Graduação, sobre a necessidade de variação de

recursos didáticos por parte de alguns professores, principalmente no que diz respeito à introdução de recursos multimídia nas aulas.

Em relação especificamente aos alunos de pós-graduação, todos os atributos que compõem a análise do desempenho docente foram muito bem avaliados. Porém, vários comentários textuais revelam a preocupação desses alunos com a renovação do Quadro de Professores e com expansão das áreas de pesquisa oferecidas pelos Programas. Esta preocupação encontra-se consistente com a avaliação dos dirigentes da PUC-Rio que previram diversas metas relativas à renovação do Quadro Docente no PDI 2008-2012.

Em termos da avaliação quantitativa, os professores se auto-avaliaram de forma extremamente positiva, com médias entre 4,8 e 5,0, dependendo do perfil do professor. A análise qualitativa de seus comentários textuais também revela a auto-imagem valorizada como profissional que supera várias limitações para oferecer ensino de qualidade de e pesquisa de excelência. Dos comentários textuais dos professores do Quadro Principal destacam-se a preocupação e o desgaste envolvidos na conciliação das atividades de Ensino, de Pesquisa e de Administração. Já os comentários dos professores do Quadro Complementar enfatizam o desejo de engajamento em atividades de pesquisa.

Avaliação do novo Plano de Carreira Docente

O novo Plano de Carreira Docente, implantado em abril de 2007, foi avaliado pelos professores do Quadro Principal, com resultados expostos no gráfico abaixo.

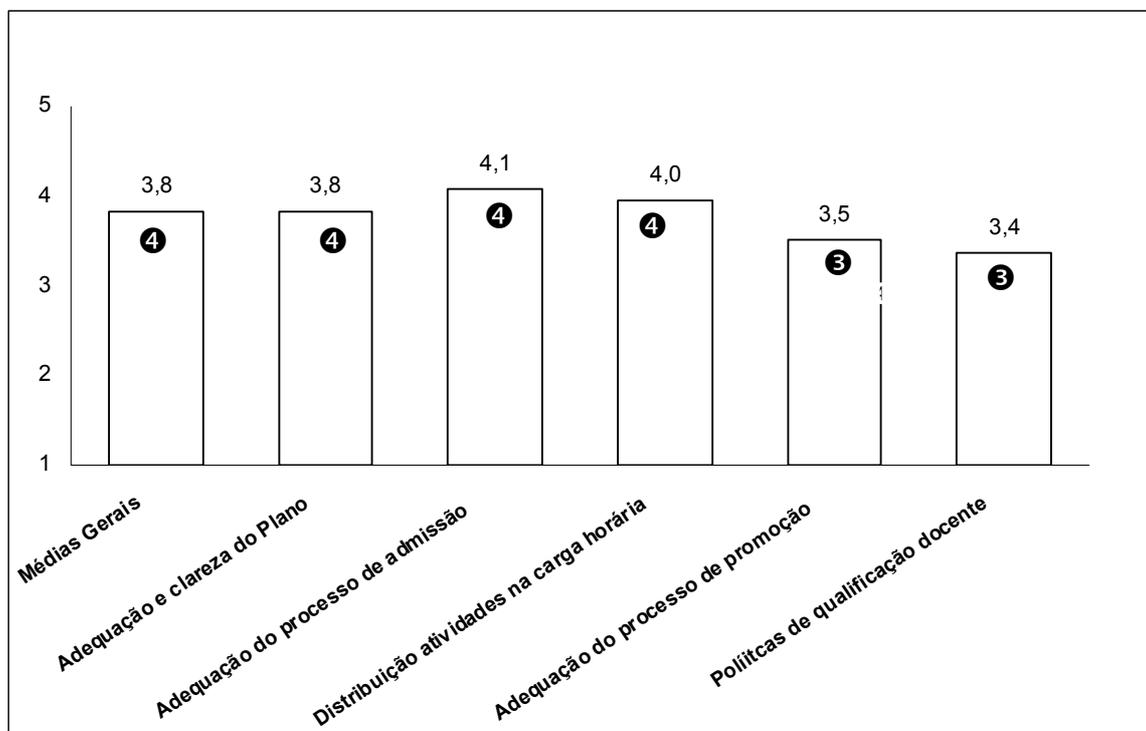


Gráfico 15: Plano de Carreira Docente – Professores do Quadro Principal

A média geral obtida da avaliação dos atributos (3,8) revela que, de uma perspectiva global, os professores do Quadro Principal consideram que o novo Plano de Carreira Docente é satisfatório. A análise de cada atributo individualmente revela as matizes da avaliação.

Também como satisfatória encontra-se a avaliação da adequação e clareza do Plano de Carreira Docente, com média 3,8. A análise da distribuição de frequência desse atributo revela alguns dados interessantes. Dentre os respondentes, apenas 4% consideram que o Plano é insatisfatório quanto à clareza e adequação, não havendo percentual de respostas na faixa de grande insatisfação. Conseqüentemente, são altos os percentuais de satisfação (39%) e de grande satisfação (16%) em relação a esse atributo. É importante revelar, porém, que 20% dos participantes não responderam à questão relativa à adequação e clareza do novo Plano de Carreira Docente. Acrescenta-se a isto o fato de que vários professores, em seus comentários textuais, revelaram que ainda não conhecem o Plano. Esse percentual identifica a necessidade de ações no sentido de ampliar o conhecimento dos professores sobre o novo Plano.

Os procedimentos de admissão são avaliados como satisfatórios (média 4,1), e a análise da distribuição de frequência demonstra alta concentração de respostas nas faixas de muita satisfação e satisfação: 43% dos respondentes julgaram esses procedimentos muito satisfatórios e 33% os consideraram satisfatórios.

Também se destaca como uma avaliação positiva a distribuição da carga horária do professor nas atividades docente, de pesquisa e administrativas. No entanto, neste atributo, há um percentual de 13% de respondentes que não se encontram satisfeitos com a distribuição de sua carga horária (11% de respostas insatisfatórias e 2%, muito insatisfatórias). Os comentários textuais analisados identificam que a sobrecarga e a diversidade de atividades parecem estar fortemente relacionadas à insatisfação. Segundo alguns, há uma sobrecarga de tarefas docentes na Graduação e na Pós-Graduação, e em tarefas administrativas e de pesquisa, o que acaba por prejudicar a qualidade geral do trabalho. Dentre as sugestões fornecidas revela-se recorrente a redução da carga horária docente enquanto o professor estiver assumindo atividades de coordenação administrativa.

Já em relação aos processos de promoção, a média das respostas (3,5) indica que os professores considerem sua adequação apenas regular, cabendo destacar que 56% julgaram esses processos adequados ou muito adequados, 22% consideraram-no regular, mas 22% encontram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos em relação a esse atributo. É possível identificar em comentários textuais os seguintes fatores possivelmente associados à insatisfação:

- A iniciativa para a promoção está excessivamente colocada na figura do professor, o que gera, frequentemente, constrangimento. Poucas vezes as iniciativas partem da Universidade e, nesses casos, as indicações são dependentes da atuação eficiente das Comissões de Carreira Docente, variável segundo sua composição.
- A descentralização dos processos nas Comissões tem suas vantagens, mas há necessidade de uma padronização mínima estabelecida pela Comissão Central e alta-direção. Pesos objetivos para a contribuição em Ensino de Graduação, Pós-Graduação e Administração deveriam ser estabelecidos.

- A publicação científica é supervalorizada em função dos critérios de avaliação das agências de fomento, não havendo um equilíbrio na valorização de produtividade, qualidade do ensino e engajamento em atividades de administração. Essa supervalorização recai ainda na avaliação quantitativa das publicações em detrimento da análise qualitativa. Um debate institucional e interinstitucional consistente deveria ser estabelecido, cabendo à PUC-Rio um papel de liderança nessa interlocução.

As políticas de capacitação e qualificação do Quadro Principal requerem reflexão e aprimoramento, como revelam os resultados indicados no gráfico que se segue.

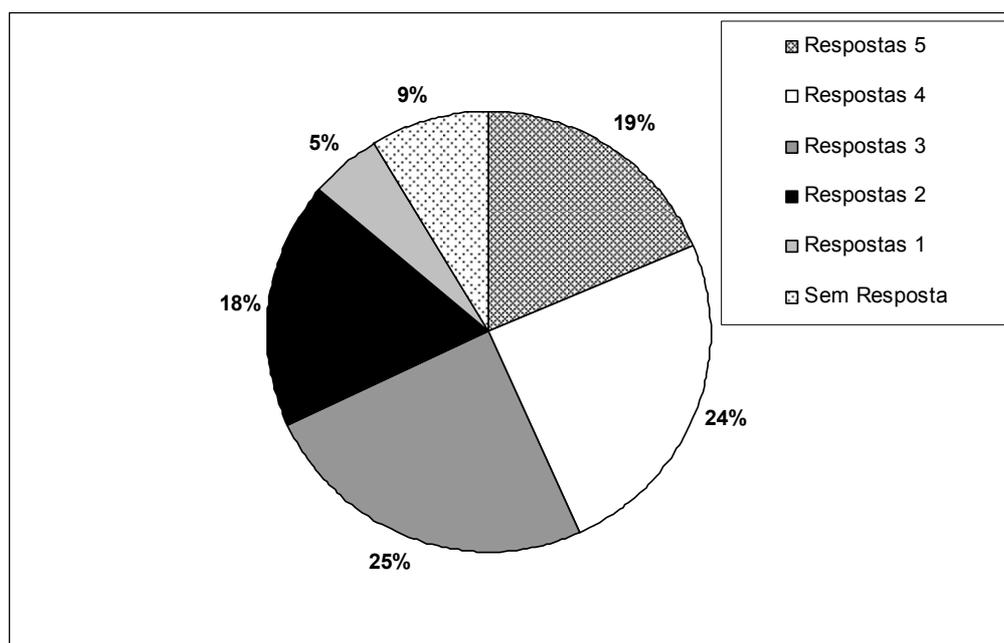


Gráfico 16: Políticas de qualificação docente – Distribuição de frequência de respostas dos professores do Quadro Principal

Um exame deste gráfico expõe 2 perspectivas importantes. De um lado, é possível afirmar que um percentual significativo de professores encontra-se satisfeito com as políticas de qualificação (19% de respostas muito satisfatórias e 24% de respostas satisfatórias). Porém, no extremo da escala de satisfação, encontram-se 23% dos professores participantes, que avaliam as políticas de qualificação como insatisfatórias (18%) ou muito insatisfatórias (5%). Alguns comentários textuais parecem explicar esses 2 extremos de avaliação. Segundo alguns, a licença sabática não é claramente regulamentada e varia muito de acordo com a disponibilidade dos Centros e/ou Departamentos. Por essa razão, há a expectativa de uma política mais clara e atuante para a qualificação e atualização dos docentes, com sugestões de implantação de um programa de licenças sabáticas com periodicidade definida para sua concessão (e.g. a cada 5 anos).

Enquanto os professores do Quadro Principal avaliaram minuciosamente o novo Plano de Carreira Docente, os professores dos Quadros Complementar e Suplementar (professores substitutos, eméritos, etc.) fizeram uma avaliação breve, dado que diversos pontos do Plano não

se aplicam às atividades de seu perfil, basicamente vinculadas ao Ensino de Graduação. O gráfico que se segue sintetiza os resultados dessa avaliação.

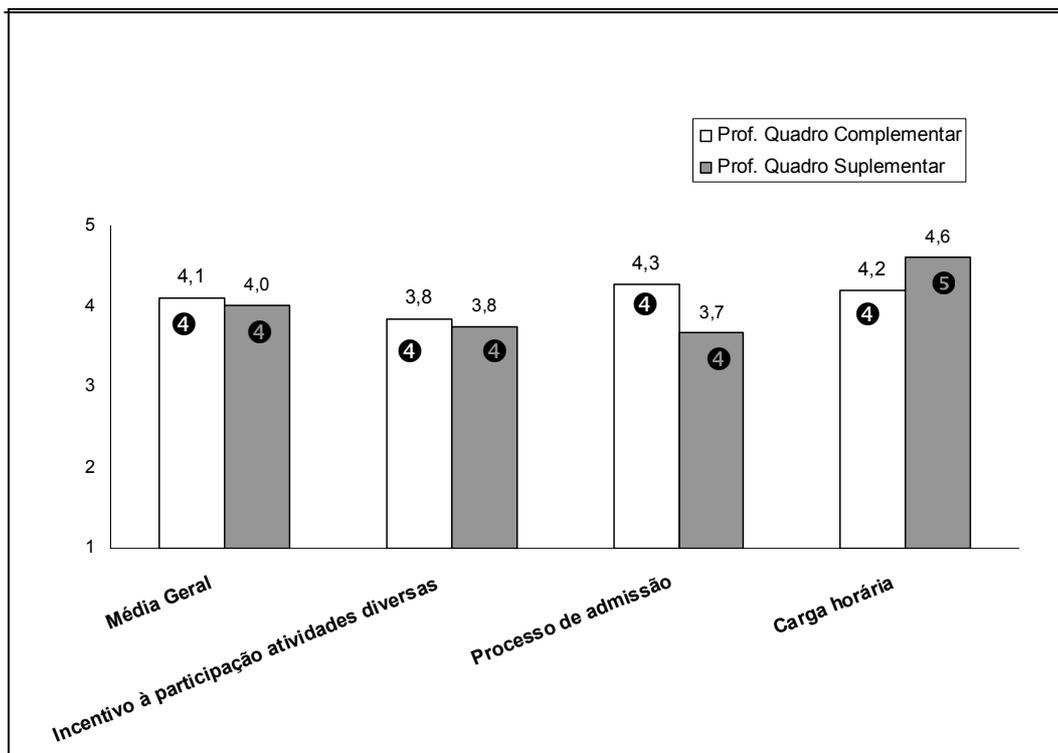


Gráfico 17: Políticas docentes – Professores Quadros Complementar e Suplementar

As médias dos atributos examinados pelos professores dos Quadros Complementar e Suplementar são satisfatórias e superiores às obtidas junto ao Quadro Principal, possivelmente pelas características desses dois primeiros perfis de professores: ênfase em uma única atividade, em particular na de Ensino de Graduação, raras vinculações à órgãos de fomento e carga horária menor na instituição. Em função do seu tipo de vínculo, valorizam a adequação da carga horária dedicada ao ensino em sala de aula. Em seus comentários textuais, há duas considerações recorrentes e igualmente importantes. A primeira refere-se à valorização existente na PUC-Rio, de um segmento de professores com inserção no mercado de trabalho, que se orgulha de colaborar com a Universidade ao trazer para a academia a realidade prática do profissional de mercado. Já a segunda diz respeito ao desejo de alguns professores com perfil mais acadêmico de participar de pesquisas e do Ensino da Pós-Graduação, ao que corresponde a solicitação da implantação de programas e incentivos da Universidade para que isso se torne viável.

3.6.1.2 Corpo técnico-administrativo e políticas de pessoal

Avaliação e Auto-avaliação de desempenho

O corpo técnico-administrativo da PUC-Rio é percebido como competente e dedicado tanto por alunos e professores quanto pelos próprios funcionários. Por meio de questionários que variaram segundo o perfil de participantes, foi possível coletar dados que constroem uma visão das principais características do quadro funcional da Universidade, apresentadas no que se segue.

A avaliação que os funcionários fizeram de seu próprio desempenho é apresentada sinteticamente no gráfico abaixo.

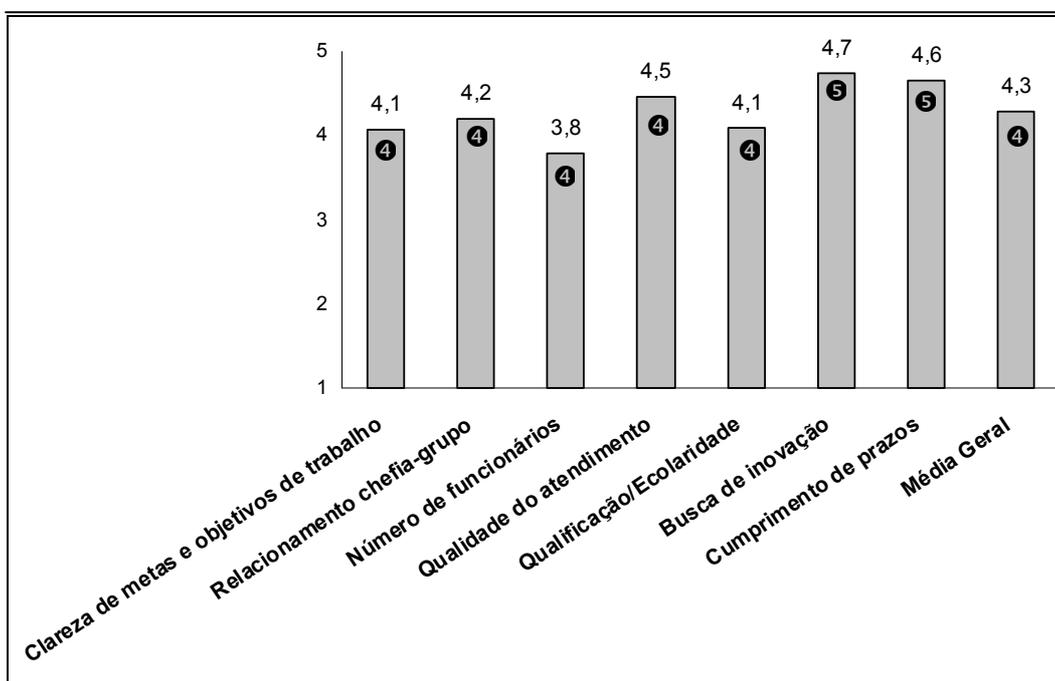


Gráfico 18: Auto-avaliação dos funcionários

Da ótica dos funcionários, é excelente a avaliação de desempenho, com média geral e médias por atributos localizadas nas faixas de grande satisfação ou satisfação (representadas no gráfico pelo símbolos 5 - médias entre 4,6 e 5,0, e 4 - médias entre 3,6 e 4,5). Destacam-se como pontos fortes do quadro funcional a busca de inovação (média 4,7), o cumprimento de prazos (média 4,6) e a qualidade do atendimento que realizam (média 4,5). Curiosamente, no entanto, uma das dificuldades mais recorrentemente citadas nos comentários textuais refere-se a problemas no cumprimento de prazos. Essa aparente contradição é explicada pela atribuição da responsabilidade a terceiros, e não ao próprio funcionário. Em outras palavras, os funcionários ressentem-se do excesso de demandas de urgência que impedem o estabelecimento de rotinas e de prioridades. O problema é agravado pelo fato de suas tarefas se localizarem, em geral, na fase final de um processo e de, nas fases intermediárias, a geração de informações se localizar em outras Unidades ou em coordenadores e professores, que entregam os dados com atraso. Como

últimos no processo, os funcionários sentem-se mais pressionados e, por vezes, injustamente responsabilizados pelo não-cumprimento de prazos.

A avaliação que professores e alunos fazem do corpo técnico-administrativo da Universidade é igualmente positiva, como revelam os dois próximos gráficos.

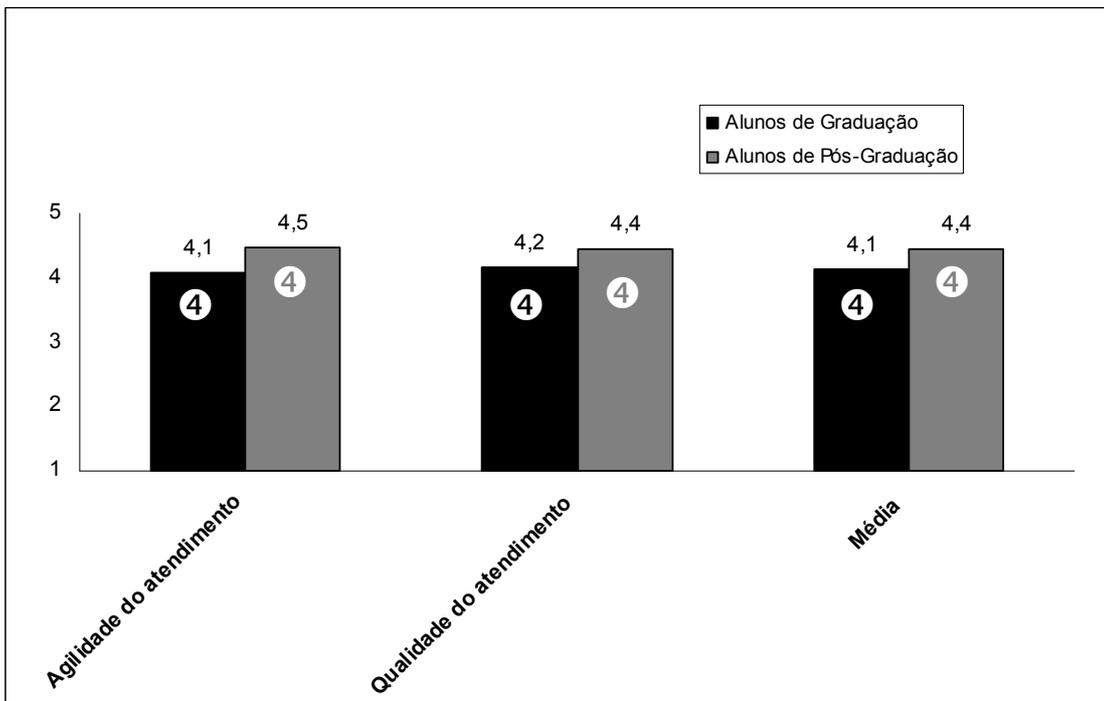


Gráfico 19: Avaliação dos funcionários pelos alunos

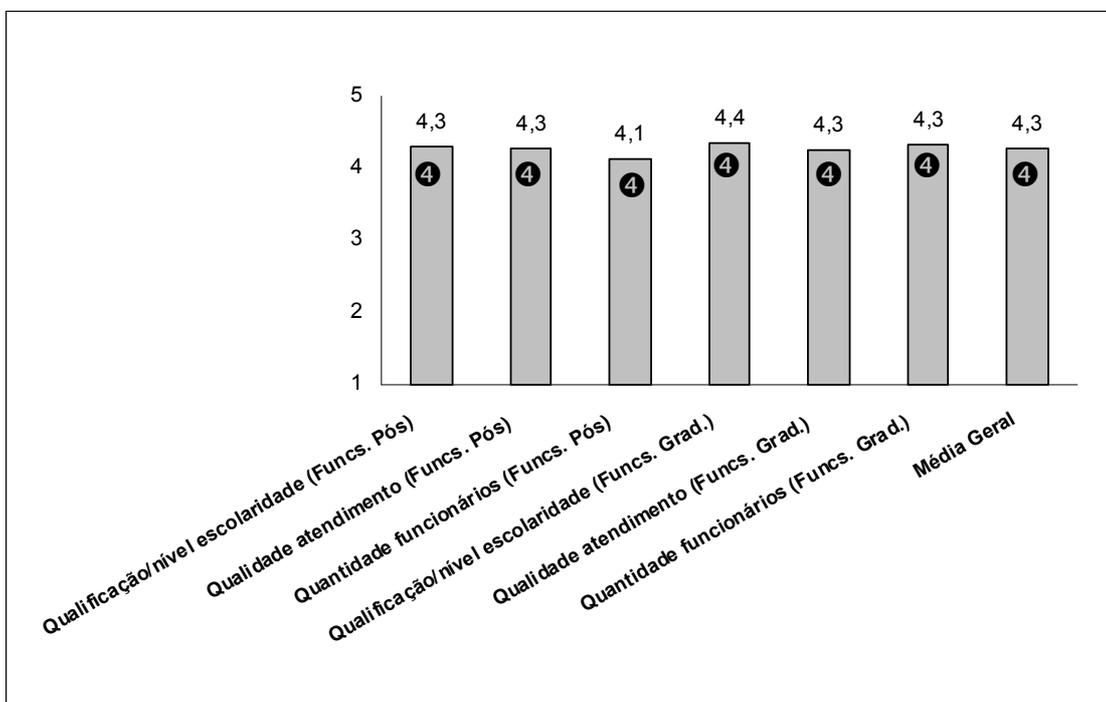


Gráfico 20: Avaliação dos funcionários pelos professores

As médias gerais por perfil (variando entre 4,1 e 4,3) atestam a satisfação dos docentes e discentes com o corpo técnico-administrativo da PUC-Rio. Acrescenta-se a isso o fato de todos os atributos que compõem o cálculo das médias gerais terem sido também bem avaliados, embora a análise dos comentários textuais revele considerações importantes, as quais merecem atenção. São elas:

- Apesar de elogios diversos ao atendimento das Unidades e Departamentos, há uma quantidade significativa de comentários sobre o atendimento pouco amável dispensado, em especial a alunos. Segundo a percepção de muitos, a prioridade dos funcionários é dada a tarefas administrativas que não envolvem público.
- Na percepção de vários participantes (alunos e professores), falta agilidade na absorção de novas regras e informações pelo corpo funcional. Treinamentos em processos e normas da Universidade são sugeridos.
- Algumas secretarias apresentam horário convencional de funcionamento, incompatível com a realização das atividades acadêmicas. Professores e alunos ressentem-se de suporte, em especial nos horários de 7:00 às 9:00, de 13:00 às 15:00 e no turno da noite. Sugere-se uma escala distinta de horários e revezamento dos funcionários das secretarias para melhor atender às atividades acadêmicas.

Avaliação das políticas de pessoal

No gráfico 21, são expostas as médias das avaliações feitas pelos funcionários da PUC-Rio a respeito das políticas de pessoal que norteiam suas atividades na instituição, comparando as avaliações realizadas em 2006 e 2008..

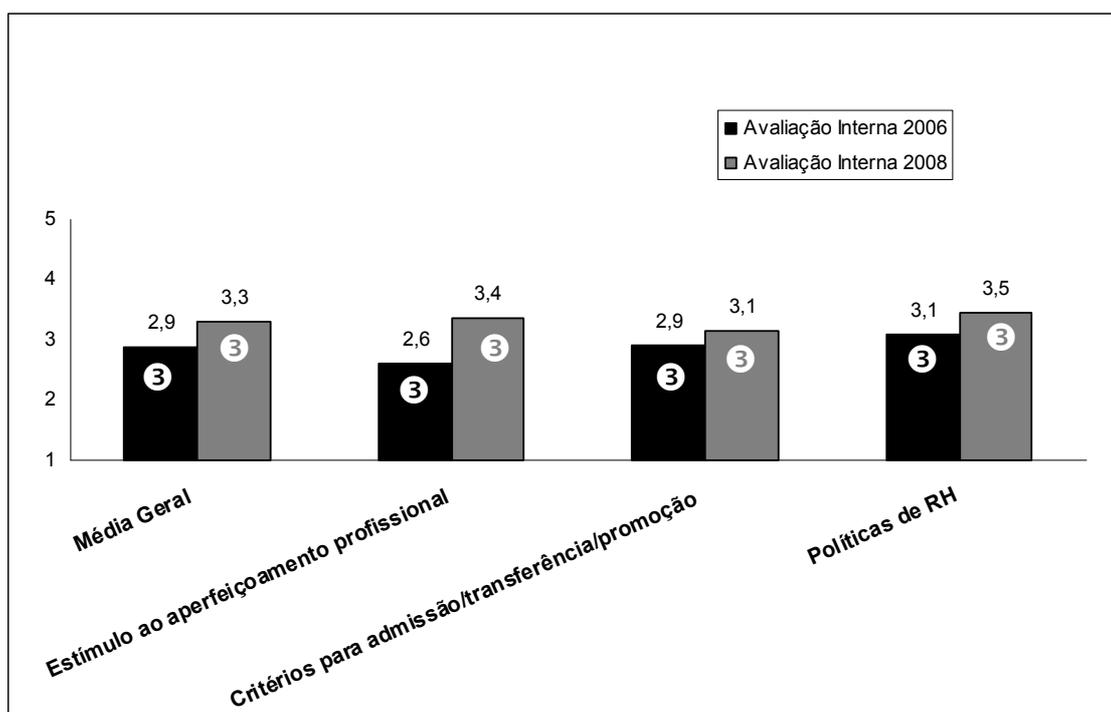


Gráfico 21: Avaliação das políticas de pessoal pelos funcionários – 2006 e 2008

Na Avaliação Interna 2008, a avaliação das políticas de pessoal é regular (símbolo ③, médias entre 2,6 e 3,5), como revelam a média geral (3,3), bem como as médias por atributo (variando de 3,3 a 3,5). No entanto, a análise comparativa desses resultados com os obtidos na Avaliação Interna 2006 revela uma tendência mais positiva da opinião dos funcionários ao abordar os diferentes aspectos da política de pessoal.

Uma outra tendência da avaliação desse atributo em 2008 é a dispersão das respostas de todos os atributos avaliados, ou seja, há um percentual significativo de respostas em todos os níveis de satisfação, o que indica a heterogeneidade do quadro funcional da Universidade, ao menos no que se refere à satisfação com as políticas de pessoal vigentes.

A avaliação dos estímulos concedidos à capacitação profissional, por exemplo, melhorou consideravelmente, embora ainda seja regular (média 3,3). Essa melhoria pode ser creditada ao Programa de Desenvolvimento implantando desde a Avaliação 2006, e ainda em curso, que planeja capacitar 170 funcionários/ano em micro-informática, comunicação oral e escrita e liderança, além de dar continuidade aos grupos de preparação para a aposentadoria. Comentários textuais explicitamente elogiam o programa em andamento. Vários outros acrescentam que, por vezes, há dificuldade de se ausentar do trabalho para a realização dos cursos propostos. Cursos de idiomas e cursos fora do horário de trabalho e no horário de almoço são sugeridos por alguns. Finalmente, a grande variação quanto ao nível de satisfação dos respondentes (22% estão muito satisfeitos, 27% revelam-se satisfeitos, 20% encontram-se pouco satisfeitos, 19% insatisfeitos e 8% muito insatisfeitos, havendo 4% de participantes que não responderam) parece ser um indicador não apenas da heterogeneidade de opiniões, mas também da necessidade de diversificação do programa de desenvolvimento hoje em andamento para atender diferentes perfis.

A mesma heterogeneidade de respostas é encontrada na avaliação da clareza e da adequação dos processos de admissão, promoção e transferência da PUC-Rio. Com média 3,1, encontram-se percentuais significativos em todos os níveis de avaliação: 16% muito satisfeitos, 26% satisfeitos, 22% pouco satisfeitos, 21% insatisfeitos e 12% muito insatisfeitos. Com 33% de respostas denotando algum nível de insatisfação, esse atributo merece atenção especial por parte da Superintendência de Recursos Humanos, também avaliada dentro da faixa de neutralidade, com a média 3,5.

Para compreender melhor as avaliações dos processos de admissão, promoção e transferência, é interessante apresentar o teor dos comentários textuais mais recorrentes, postados pelos funcionários no Sistema de Avaliação:

- Embora haja progressos significativos nos processos de seleção interna, com divulgação ampla de várias oportunidades e dos critérios de seleção, várias Unidades/Departamentos ainda não participam desse processo e contratam novos funcionários segundo seus próprios critérios. Na percepção de vários, esse procedimento deve ser fortemente desestimulado institucionalmente, pois faz com

que as melhores oportunidades sejam preenchidas sem a abertura do processo de seleção interna.

- A transferência e a movimentação horizontal vêm se viabilizando, mas processos de promoção são mais complexos e difíceis, não havendo um planejamento do desenvolvimento e da ascensão funcional.
- Segundo a perspectiva de alguns respondentes, existem distorções de salários para cargos com responsabilidades semelhantes.
- Há, também, gradativo aumento de responsabilidades e de tarefas sem a promoção correspondente.

Os tópicos acima apresentados impõem uma ação contínua e de longo prazo por parte do RH da PUC-Rio junto aos Departamentos e Unidades para consolidar a cultura da seleção interna como procedimento padrão de preenchimento de vagas. Geram, ainda, a necessidade de revisão do plano de cargos e salários da Universidade e de criação de um plano de carreira. Esse processo foi desencadeado em 2008 pelo RH e empresa contratada, e, em sua primeira etapa, visa uma avaliação minuciosa dos cargos hoje existentes na PUC-Rio. Em 2009, está prevista a segunda fase do processo, voltada para a readequação dos cargos existentes na PUC-Rio.

Cabe destacar, ainda, um dado importante emergente ao longo do processo de divulgação da Avaliação Interna 2008 e que parece estar relacionado à revisão dos cargos em curso. Diversos funcionários revelaram a membros da CCPA e da CPA que apresentam poucas expectativas em relação à eficácia do projeto de revisão dos cargos e da Avaliação Interna para modificar as distorções de cargo hoje existentes. Possivelmente por estarem nesse momento de expectativa, aguardando resultados objetivos do projeto em andamento, diversos funcionários optaram por não participar da Avaliação Interna 2008. Um indicador dessa opção é o fato de o percentual de participação dos funcionários ter diminuído de 38% em 2006 para 35,3% em 2008. Nesse sentido, a co-ocorrência da Avaliação com o preenchimento da descrição de tarefas para o projeto de revisão de cargos da universidade parece ter influenciado a participação.

3.6.1.3 Corpo docente e políticas de atendimento

Avaliação e Auto-avaliação de desempenho

De modo análogo à avaliação dos professores e dos funcionários, a avaliação do corpo docente contou com uma dimensão de auto-avaliação e com a avaliação dos professores dos Quadros Principal, Complementar e Suplementar. No que se segue, os resultados dessa avaliação são apresentados separadamente em dois perfis: alunos de graduação e alunos de pós-graduação.

Alunos de Graduação

Os alunos de graduação se auto-avaliam com desempenho satisfatório, como indica a média geral 4,0, apresentada no gráfico 22, juntamente com as médias obtidas na avaliação dos seguintes atributos: desempenho em projetos de pesquisa, nas disciplinas e nos estágios realizados.

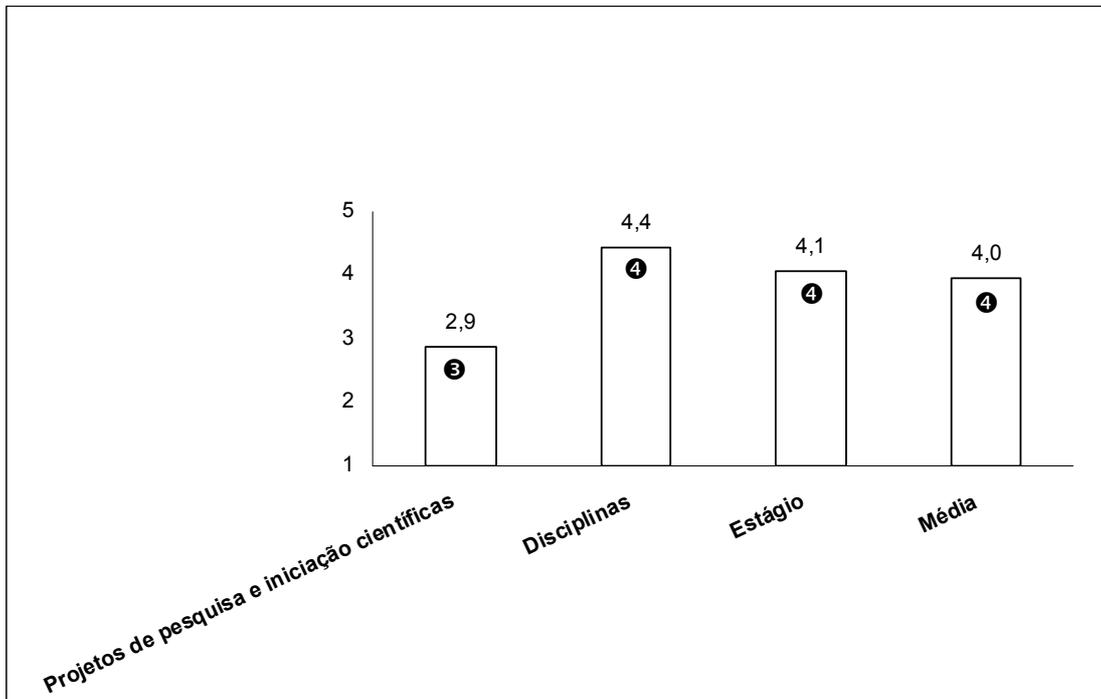


Gráfico 22: Auto-avaliação dos alunos de graduação

O gráfico imediatamente traz à tona a diferença entre as avaliações satisfatórias do desempenho docente nos estágios e nas disciplinas e a avaliação regular do desempenho em projetos de pesquisa, este último com média localizada na faixa de neutralidade (símbolo ⑤, médias entre 2,6 e 3,5). A distribuição de frequência das respostas relativas a esse último atributo é bastante dispersa, revelando, como esperado, um percentual elevado de respostas 'Não se Aplica' e 'Sem Resposta' (51%), uma vez que nem todos os alunos querem ou podem realizar atividades de pesquisa. Foi surpreendente, no entanto, o percentual de 22% de alunos que se dizem insatisfeitos ou muito insatisfeitos com seu desempenho em atividades de iniciação em pesquisa.

A análise dos comentários textuais revela, porém, um grande número de alunos que se sentem descontentes por **não** estarem realizando atividades de pesquisa, seja por falta de tempo, seja por ausência de vagas em aberto. A ocorrência desse tipo de comentário leva-nos a suspeitar que a avaliação mais negativa do desempenho em pesquisa diz respeito mais ao fato de vários não estarem realizando pesquisa do que pelo fato de estarem-na desempenhando mal.

Já em relação ao desempenho nas disciplinas, apesar de a média obtida ser a mais alta dentre as dos atributos relacionados à auto-avaliação do desempenho discente (média 4,4), diversos alunos consideram que poderiam ter desempenho superior se pudessem ou soubessem administrar melhor seu tempo. Segundo vários alunos, a realização de estágios ou a necessidade de trabalhar frequentemente prejudica o desempenho nas disciplinas.

A queda do desempenho discente em função das atividades de estágio também é recorrentemente comentada pelos professores, que avaliaram os alunos de graduação em vários outros atributos, conforme apresentado no gráfico que se segue.

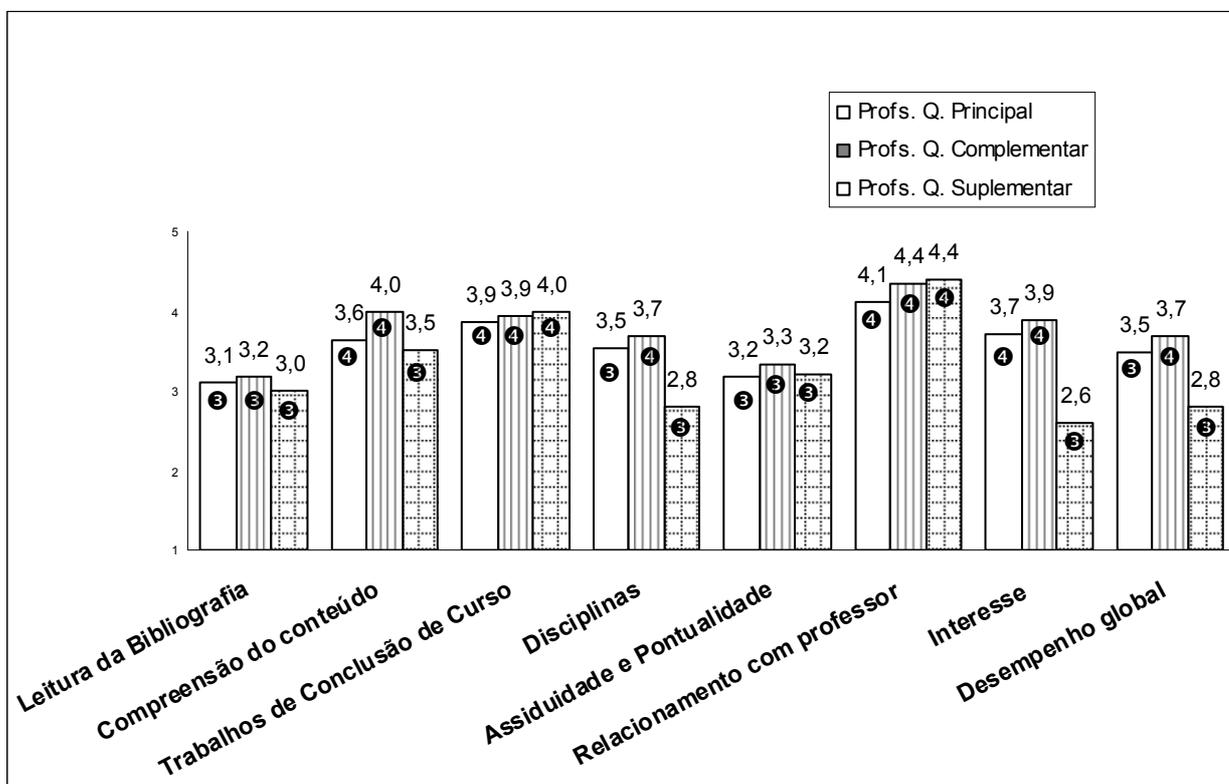


Gráfico 23: Avaliação dos alunos de graduação pelos professores

É possível perceber que a avaliação dos alunos de graduação pelos professores é bem mais rígida do que a auto-avaliação feita pelos alunos. Dada a complexidade dessa avaliação, uma análise mais detalhada de vários atributos é realizada em seguida.

Entre as avaliações feitas pelos três perfis de professores (Quadros Principal, Complementar e Suplementar), dois atributos merecem ser destacados tanto pela consistência de pontos de vista entre esses perfis, como pela avaliação positiva que mereceram. Além disso, foram também os mesmo atributos que melhor foram avaliados na Avaliação Interna 2006. São eles: o

relacionamento com professor e o desempenho discente na elaboração de Trabalhos de Conclusão de Curso.

Pouco se tem a acrescentar a respeito do relacionamento dos alunos com os docentes, salvo este ter sido um aspecto muito bem avaliado pelos professores (médias variando de 4,1 a 4,4, segundo o perfil de professor).

Já a avaliação do desempenho dos alunos nos Trabalhos de Conclusão de Curso revela-se um importante indicador avaliativo, apresentando resultados dentro da faixa de satisfação (símbolo ④), com médias variando apenas entre 3,9 e 4,0 segundo os perfis de professores. Este atributo é especialmente interessante, pois leva-nos a constatar que, a despeito de avaliações regulares em outros atributos, os alunos chegam, ao final de seus cursos, com conhecimentos suficientes para realização de um trabalho científico de qualidade. Em outras palavras, esse atributo parece ser um bom indicativo dos efeitos positivos da formação da PUC-Rio sobre os alunos.

No extremo mais crítico de avaliação, dois outros atributos são consistentemente avaliados como os mais negativos pelos três perfis de professores. De modo análogo ao ocorrido com os atributos com avaliação mais positiva, esses atributos também foram os mais criticamente avaliados na Avaliação Interna 2006. São eles: a leitura da bibliografia nas disciplinas e assiduidade/pontualidade.

Em relação à leitura da bibliografia, as médias obtidas em cada perfil (3,0; 3,1; 3,2) encontram-se na faixa de neutralidade (símbolo ⑤), estando entre as médias mais baixas da Avaliação Interna 2008. Apesar de não chegar a ser uma avaliação negativa, os comentários dos professores revelam certa preocupação com a questão. Segundo vários, carências de formação dos Ensinos Médio e Fundamental vêm tendo que ser supridas pela Universidade, e as mais graves referem-se à dificuldade de compreensão e interpretação de textos e à dificuldade de produção textual. Aliado a isso (ou talvez em decorrência disso), muitos alunos não cumprem o cronograma de leituras, aspecto ratificado em alguns comentários textuais dos próprios alunos. Esse quadro se reflete diretamente na compreensão do conteúdo do curso pelo aluno, atributo avaliado com médias variando de 3,5 a 4,0 segundo o perfil de professor.

Em relação à pontualidade e à assiduidade, os professores parecem igualmente preocupados, resultando em avaliações com as médias 3,2 e 3,3. A análise qualitativa de seus comentários expõe os mesmos problemas identificados na Avaliação Interna 2006: falta de consciência da importância da pontualidade e a supervalorização das atividades de estágio, muitas vezes incompatíveis com o adequado comparecimento às aulas. Segundo alguns, a dificuldade de administração do tempo é uma questão importante para os alunos dos dias atuais.

Todos os atributos anteriores impactam o interesse e o desempenho dos alunos nas disciplinas, dois atributos também sob avaliação. Nos dois casos, porém, a análise quantitativa acrescenta pouco conhecimento sobre a questão. Isto porque as médias obtidas variam muito entre os perfis de professores. Embora haja a tendência clara de maior severidade na avaliação dos Professores do Quadro Suplementar (nesses e em outros atributos), não foi possível identificar outras razões envolvidas além daquelas anteriormente destacadas.

Alunos de Pós-Graduação

A avaliação dos alunos de pós-graduação, tal como ocorrido com os alunos de graduação, é composta de uma auto-avaliação sucinta, seguida da avaliação dos professores. Há, contudo, uma pequena diferença: dado que, em geral, somente os professores do Quadro Principal atuam na Pós-Graduação, apenas este perfil avaliou os alunos de Mestrado e Doutorado da PUC-Rio.

O gráfico abaixo apresenta os resultados da auto-avaliação realizada.

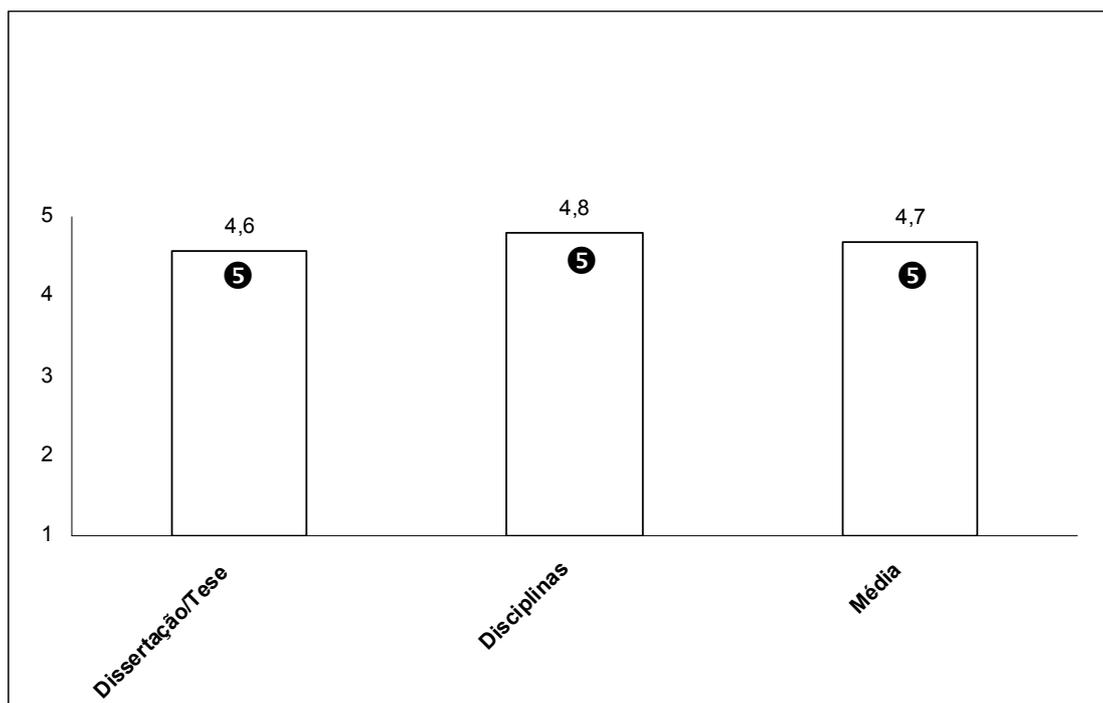


Gráfico 24: Auto-avaliação dos alunos de pós-graduação

A análise do gráfico revela claramente o quanto esse perfil de alunos julga ter desempenho muito satisfatório tanto nas disciplinas cursadas, quanto na elaboração de suas dissertações e teses. É importante destacar, no entanto, que há recorrências significativas de comentários textuais de alunos que consideram excessivo o número de créditos e disciplinas a serem cursados nos Programas. Segundo eles, a carga de trabalho envolvida em disciplinas de importância marginal para as dissertações e teses atrapalha o processo de elaboração das mesmas. Acrescenta-se também o relato recorrente de alunos de tempo parcial com dificuldades de conciliar atividades profissionais com as atividades de pós-graduando. Embora compreendam a necessidade de cumprirem o mesmo tempo de Programa do que os de bolsistas em função de critérios da CAPES, consideram essa exigência prejudicial ao aproveitamento que poderiam ter dos Cursos.

A avaliação que os professores do Quadro Principal fazem do corpo discente da Pós-Graduação é bastante positiva, embora mais severa do que a que os próprios alunos fazem de si, com médias geral e por atributos localizadas na faixa de satisfação (símbolo 4 exposto no gráfico que se segue).

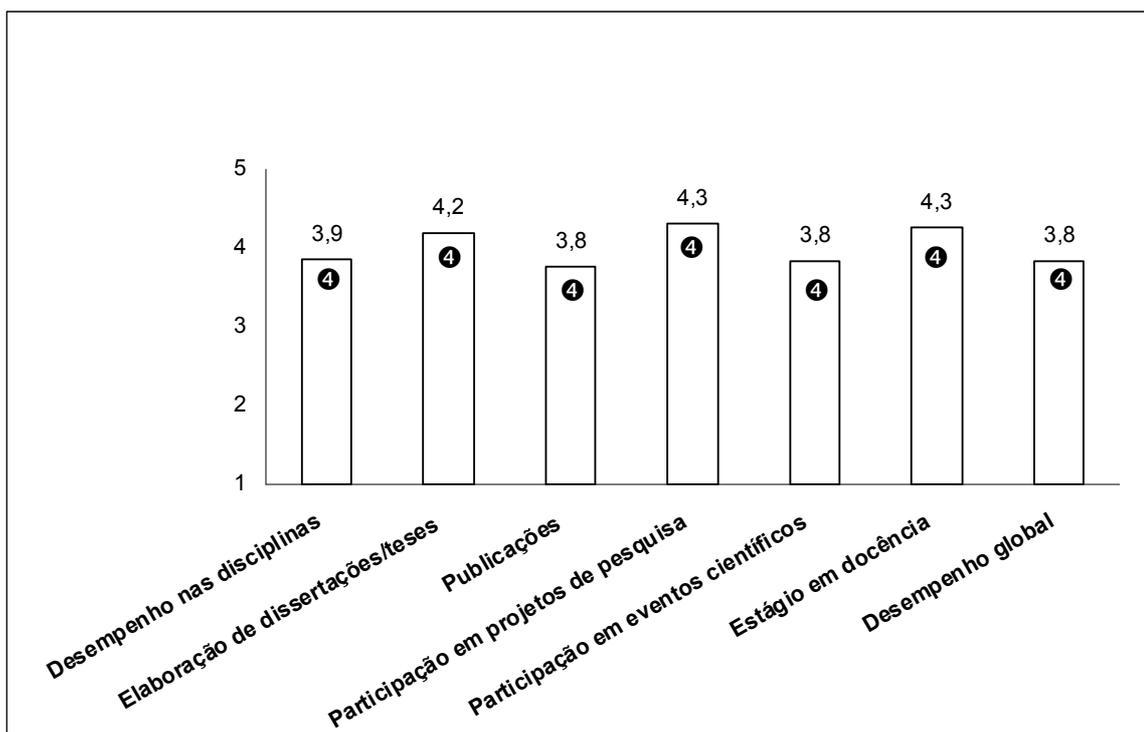


Gráfico 25: Avaliação dos alunos de pós-graduação pelos professores do Quadro Principal

Segundo os professores, é bom o desempenho dos alunos na elaboração das teses e dissertações, na participação nos projetos de pesquisa e nas atividades de estágio em docência. A avaliação dos três atributos situa-se próxima ao limite superior da faixa de satisfação convencionada neste relatório (símbolo ④, intervalo de médias entre 3,6 e 4,5).

O desempenho nas disciplinas é avaliado pelos professores também como satisfatório, embora a média caia um pouco em relação aos atributos anteriormente analisados. Nesse contexto, parece importante relacionar a avaliação dos professores com a avaliação dos alunos, na qual vários alunos de pós-graduação consideram que as disciplinas geram uma carga de trabalho grande que, muitas vezes, não é fortemente relacionada aos seus objetivos de tese ou de dissertação. Essa percepção pode estar influenciando o desempenho dos alunos nas disciplinas e merece ser examinada por cada Programa de Pós-Graduação da Universidade, a fim de analisar criticamente se o Currículo dos Programas encontra-se bem equilibrado.

É, contudo, nos atributos participação em eventos científicos e publicações que a análise qualitativa dos comentários textuais dos professores revela dados que aprofundam as médias obtidas na avaliação quantitativa. Em termos quantitativos, ambas as avaliações obtêm média 3,9, e apresentam respostas concentradas consistente e maciçamente na nota 4. Apesar de satisfatórias, quando analisadas em conjunto com os comentários textuais dos professores, essas médias mostram-se passíveis de melhoria. Isto por que, segundo os professores, as publicações em Anais de eventos científicos poderiam crescer bastante se houvesse um incentivo financeiro institucional que viabilizasse, por meio de critérios bem definidos, a participação dos alunos. Ainda segundo a perspectiva dos docentes, frequentemente os alunos têm resultados científicos importantes para publicação, mas não dispõem de condições financeiras para arcar com os custos de todos os eventos nos quais poderia publicar.

Política de Atendimento aos estudantes

A avaliação das políticas de atendimento aos alunos refere-se à consolidação de alguns resultados apresentados em outras seções deste relatório, acrescidos de novas avaliações que contemplam aspectos ainda não apreciados. Por essa razão, na seção em curso, os aspectos já avaliados são referenciados e os aspectos ainda não examinados são apresentados com maior nível de detalhamento.

Primeiramente, com base na missão da PUC-Rio, destaca-se o compromisso maior em relação ao atendimento do aluno no que tange a qualidade do Ensino e do corpo docente da instituição, capaz de oferecer uma formação de excelência. Os resultados referentes à avaliação da qualidade acadêmica da PUC-Rio, tanto no que se referem à Graduação, quanto aos Programas de Pós-Graduação foram muito positivos, tal como apresentado nas sessões 3.3 e 3.4 deste relatório. Igualmente positiva é a avaliação do corpo docente, destacando a competência científica dos professores da PUC-Rio, conforme analisado na seção 3.6.1.1.

Para que a excelência acadêmica seja de fato atingida, além da qualidade acadêmica, a eficiência do atendimento ao corpo discente é fundamental, de modo que os alunos tenham um suporte adequado para desenvolver suas atividades na Universidade.

Um primeiro nível de atendimento, mais próximo de seu cotidiano é realizado pelos professores, professores, funcionários e coordenadores de Graduação e de Pós-Graduação. Nas sessões 3.3, 3.4, 3.6.1.1 e 3.6.1.2 deste relatório, foram apresentados os pontos de vista dos alunos respectivamente sobre a qualidade do atendimento dos coordenadores de Graduação, a qualidade do atendimento dos coordenadores de Pós-Graduação, a qualidade do relacionamento aluno – professor e, finalmente, a qualidade do atendimento dos funcionários. De modo resumido, a conclusão é a de que os alunos encontram-se satisfeitos com o atendimento prestado pelas coordenações, embora sugeriram a ampliação do horário de atendimento aos alunos. Igualmente satisfeitos estão com o atendimento dos funcionários, sugerindo aprimoramentos relacionados à precisão da informação. Finalizando, muito positiva é a avaliação que fazem do relacionamento com o corpo docente.

Em um nível mais distante das atividades diárias, é importante destacar o atendimento das Coordenações Central de Graduação e de Pós-Graduação, responsáveis pela definição e execução das políticas acadêmicas respectivamente da Graduação e da Pós-Graduação da PUC-Rio e pelo atendimento ao aluno em situações mais complexas, não resolvidas na esfera dos Cursos e Programas. O gráfico 26 apresenta as médias obtidas da avaliação que os alunos de graduação fizeram da Coordenação Central de Graduação (CCG) e da avaliação que os mestrandos e doutorandos fizeram da Coordenação Central de Pós-Graduação (CCPG).

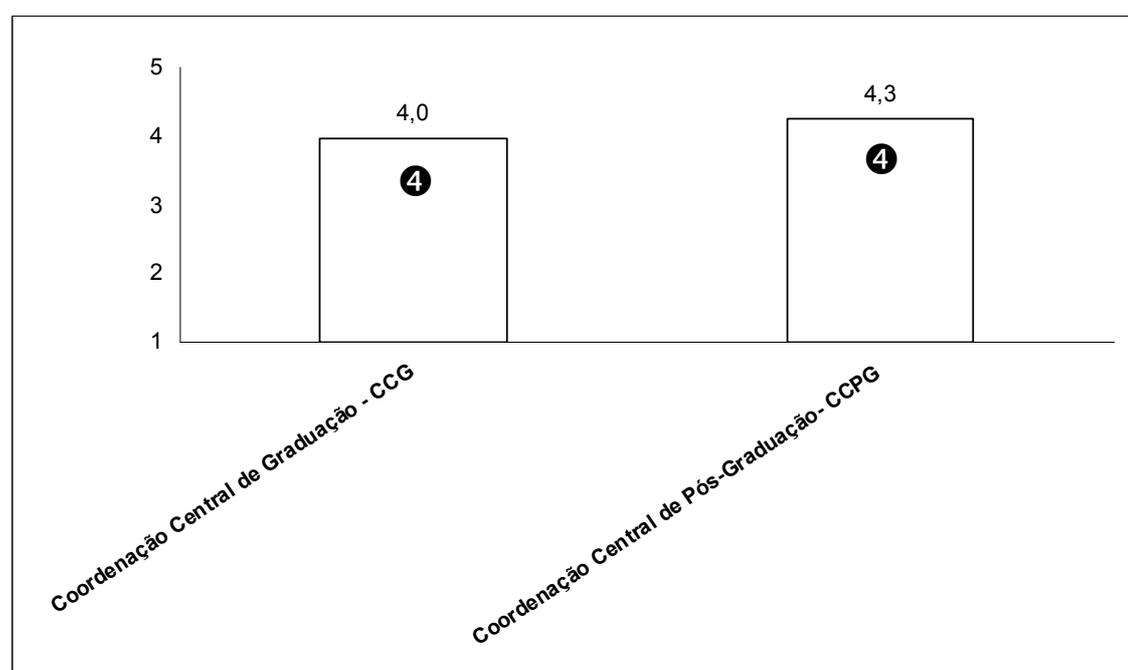


Gráfico 26: Coordenações Centrais de Graduação e de Pós-Graduação

As avaliações da CCG e da CCPG foram bastante satisfatórias, como revelam as médias do gráfico acima, e mantêm o bom padrão obtido na Avaliação Interna 2006. A análise de frequência fornece, no entanto, uma informação complementar. O percentual elevado de respostas 'Não se Aplica' e 'Sem Resposta' – 46% na avaliação da CCG e 32% na avaliação da CCPG – parece revelar que muitos alunos não precisaram interagir diretamente com essas Coordenações Centrais, aspecto positivo, uma vez que pode gerar a interpretação de que a maioria dos problemas discentes são resolvidos no âmbito dos Cursos e Programas que freqüentam. Por outro lado, esse percentual pode levar a uma dúvida sobre o quanto – de fato – a maioria dos alunos conhece e sabe que pode recorrer às Coordenações Centrais sempre que cabível.

Para dar suporte à vida acadêmica discente, a PUC-Rio possui ainda uma importante Unidade – a Diretoria de Admissão e Registro (DAR), responsável pelo registro acadêmico dos alunos de graduação e de Pós-Graduação da Universidade. Matrículas, históricos escolares, declarações e atestados, solicitação de alteração de graus, de 2ª chamada, carteiras de identidade, diplomas de conclusão e outras declarações são solicitadas nesse órgão. A DAR atende os alunos da PUC de duas formas: virtual e presencial. No gráfico que se segue encontram-se as médias obtidas das respostas dos alunos de graduação e pós-graduação.

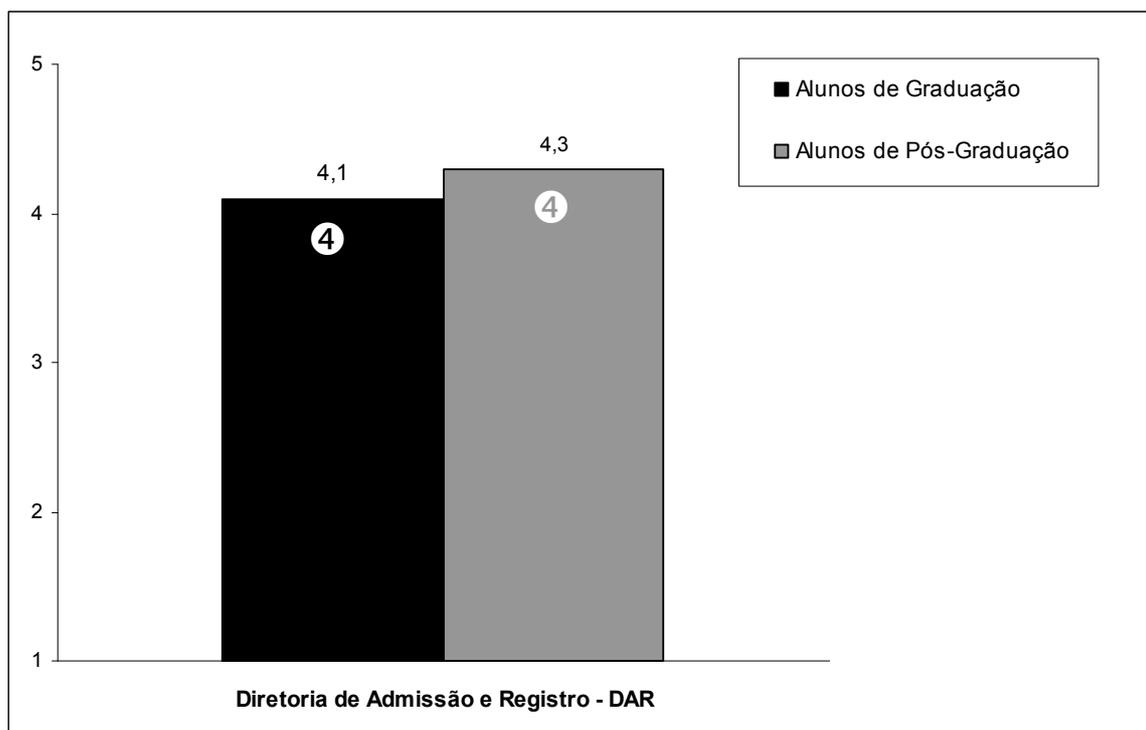


Gráfico 27: Serviços prestados aos alunos pela Diretoria de Admissão e Registro (DAR)

O gráfico acima revela que o corpo discente como um todo encontra-se satisfeito com o atendimento recebido da DAR, com médias no mesmo patamar das obtidas na Avaliação Interna 2006. Naquela ocasião, os serviços recebiam alguns elogios e os procedimentos de 'DE/PARA' presencial eram motivos de reclamações circunscritas. Agora, em 2008, no entanto, os comentários textuais mostram-se muito recorrentes em relação à lentidão do atendimento presencial ao longo de todo o período letivo. Segundo muitos alunos, o crescimento do corpo discente vem gerando a necessidade de um aumento do número de funcionários disponíveis para o atendimento na DAR.

Os resultados da avaliação que os alunos fazem dos serviços de apoio na área computacional (prestados pelo Rio DataCentro – RDC) serão analisados na seção 3.9, que apresentará detalhadamente a avaliação que a comunidade PUC-Rio faz de sua infra-estrutura e serviços de apoio em informática. Os serviços de acesso à Internet, de fornecimento de contas de correio eletrônico, de espaço em disco virtual e outros serviços do RDC foram muito bem avaliados.

Também na seção 3.9 serão expostos os pontos de vista dos alunos sobre o atendimento e os serviços da biblioteca, avaliados como satisfatórios.

Além da vertente acadêmica do atendimento ao aluno, a Universidade apresenta um conjunto de políticas no âmbito comunitário dedicadas ao corpo discente – bolsas de estudo, apoio financeiro a transporte e alimentação, atividades culturais, etc. No que se segue, é apresentada a avaliação global que os alunos fazem dos serviços prestados pela Vice-Reitoria para Assuntos Comunitários. Os resultados estão expostos no gráfico abaixo.

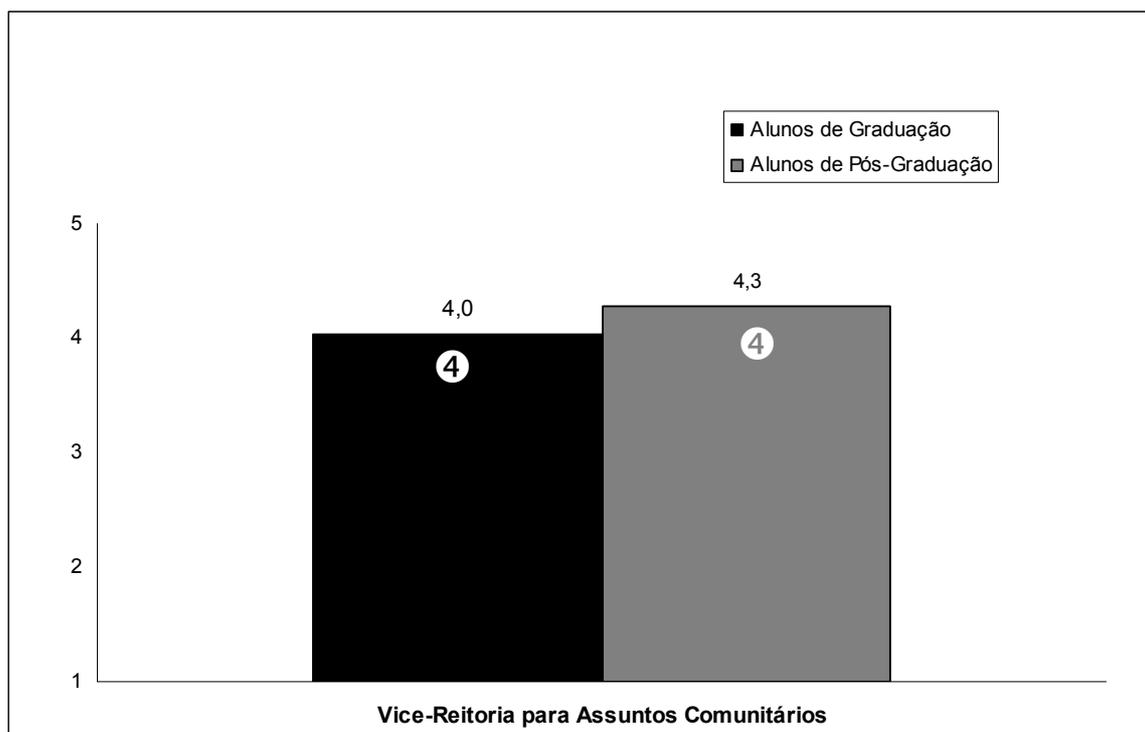


Gráfico 28: Serviços prestados pela Vice-Reitoria para Assuntos Comunitários

Dentro da faixa de satisfação, e no mesmo patamar das médias obtidas em 2006, a mesma questão central permanece em relação à Avaliação Interna 2006, a saber: a despeito do crescimento de bolsas de estudo para o Ensino de Graduação, a demanda é sempre maior do que a oferta e, aqueles que não conseguem obter a bolsa, expressam sua insatisfação por meio de comentários textuais. Porém, apenas 9% dos respondentes disseram estar insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a prestação de serviços comunitários da Vice-Reitoria.

Finalmente, o atendimento do corpo discente no tocante a processos de comunicação através dos quais os alunos são informados sobre aspectos cruciais de sua vida na Universidade é apresentado na seção 3.5. Dentre esses processos, todos com avaliação satisfatória, os alunos destacam as iniciativas do Projeto Comunicar pela relevância das informações veiculadas em especial pelo PUC-Urgente. Como ponto a ser aprimorado destaca-se a necessidade de uma divulgação mais ampla da Ouvidoria Eletrônica, de seu funcionamento e objetivos.

3.6.2 Análise sintética e comparativa

A avaliação da comunidade universitária é capaz de revelar a visão positiva que alunos, professores e funcionários têm da própria comunidade a que pertencem, além de identificar pontos de aprimoramento para que o padrão de qualidade PUC-Rio continue crescendo continuamente.

O corpo docente, por exemplo, tem avaliação fortemente positiva por parte de todos os segmentos da comunidade e, tal como ocorrido na Avaliação Interna 2006, apresenta-se como um diferencial da PUC-Rio. Dentre os pontos a serem trabalhados, vale destacar: a necessidade de aperfeiçoamento em didática para alguns professores-pesquisadores e a

renovação do quadro docente por meio de um processo que se preocupe com a manutenção do padrão de excelência da Universidade e com a inclusão de um segmento de professores mais voltados para a realidade do mercado de trabalho (por oposição à ênfase na pesquisa científica). Enquanto, no campo da didática, há a necessidade de ações de diagnóstico, planejamento e implementação junto ao corpo docente, no campo da renovação docente, a Universidade mostra-se atenta e já contempla várias ações relativas a esse processo no PDI 2008-2012.

Em relação às políticas de carreira docente, a avaliação foi satisfatória, embora os resultados apontam para a necessidade de maior divulgação do novo Plano, implantado em abril de 2007, uma vez que um percentual significativo de professores revelou não ter conhecimento claro das políticas ali contidas. Como pontos para reflexão sobre o atual Plano destacam-se: a sugestão de implantação de uma política mais detalhada para licenças sabáticas e de elaboração de orientações institucionais para as Comissões de Carreira Docente a respeito dos pesos relativos a serem atribuídos ao exercício de atividades de ensino, pesquisa e administração.

Quanto à avaliação do quadro funcional, os resultados revelam que os funcionários da Universidade se vêem e são vistos como profissionais competentes e comprometidos com o exercício de suas funções. Atualmente, encontram-se na expectativa de ver resultados objetivos em relação ao trabalho que está sendo desenvolvido pelo RH de exame e reorganização da estrutura de cargos do corpo técnico-administrativo. Possivelmente pelo fato de a necessidade dessa reestruturação ser antiga e ações nessa direção terem sido lentas, os funcionários revelam ter poucas expectativas em relação à ocorrência de mudanças significativas. Por outro lado, os programas de capacitação obtêm avaliação bem superior à feita em 2006, indicando aprovação e interesse de muitos funcionários pelo programa em andamento.

Finalmente, os resultados da avaliação dos alunos mostram-se mais heterogêneos, revelando perspectivas distintas segundo o perfil em avaliação (alunos de graduação ou Pós-Graduação) e segundo o perfil do avaliador (os próprios alunos ou os professores).

Em relação aos alunos de graduação, o seguinte quadro geral pode ser apresentando: enquanto os próprios alunos consideram seu desempenho satisfatório, seus professores consideram o desempenho discente apenas regular. Duas razões parecem estar impactando o desempenho discente: os problemas de assiduidade e pontualidade ligados à super-valorização das atividades de estágio e as dificuldades de muitos alunos na leitura e produção de textos. Este último problema já havia sido um resultado importante na Avaliação Interna 2006, e começa a ser tratado institucionalmente. Encontra-se em fase de implantação (possivelmente ainda em 2009) um projeto de nivelamento em português. Combinando os resultados obtidos no Vestibular com o de uma prova de nivelamento, os alunos serão avaliados em compreensão e produção textual e, caso não obtenham desempenho satisfatório, serão apoiados por meio de disciplinas oferecidas pelo Departamento de Letras para aprimoramento de suas fragilidades.

A avaliação dos alunos de pós-graduação também apresenta resultados distintos entre alunos e professores. Enquanto os próprios alunos consideram o desempenho discente muito satisfatório, seus professores consideram-no apenas satisfatório. Dois pontos dessa avaliação merecem reflexão. O primeiro refere-se à opinião dos alunos de que o número de créditos e disciplinas exigidos é excessivo, prejudicando o andamento das teses e dissertações. Esse ponto de vista

deve ser considerado como um insumo para os processos de revisão curricular já previstos por alguns Programas na vigência do PDI 2008-2012. Já o segundo diz respeito à sugestão dos professores para a implantação de uma política de financiamento de participação discente em eventos, ação que contribuiria para o aumento da produção discente dos Programas, aspecto que, segundo os professores, requer melhoria.

Finalmente, em relação à avaliação das políticas de atendimento a alunos, os resultados revelam-se positivos e mostram pontos a aprimorar. O atendimento de apoio mais direto às atividades acadêmicas (atendimento prestado por professores, coordenadores e funcionários, pela biblioteca e pela área de informática) é muito bem avaliado. A ampliação do horário de atendimento de algumas Unidades para contemplar a diversidade de horários das aulas é uma sugestão que merece ser examinada. No campo administrativo, verifica-se que os processos de matrícula e outros processos discentes são encaminhados adequada e racionalmente. Porém, em relação à Avaliação realizada em 2006, percebe-se um aumento no número de alunos que demandam maior agilidade no atendimento. Já no âmbito comunitário, a avaliação dos serviços prestados é muito positiva. Porém, em sintonia com a realidade social contemporânea, a demanda por bolsas e outros auxílios sociais tradicionalmente concedidos pela PUC-Rio é sempre maior do que a oferta, esta última em constante crescimento.

3.7. Responsabilidade Social

3.7.1 Principais resultados

A responsabilidade social é parte integrante dos princípios e valores da Universidade. O compromisso social da PUC-Rio se manifesta não apenas dentro do *campus*, através do Ensino, da Pesquisa e da vida e atividades comunitárias, mas também, e cada vez mais, mediante sua presença e atuação nas comunidades necessitadas que a circundam. As atividades de extensão na PUC-Rio abarcam as seguintes modalidades de atividades:

- Atividades de cunho social nas comunidades: Atividades que visam construir ou facilitar o exercício da cidadania, seja pela prestação de serviços, seja pela capacitação de grupos. Dentre as diversas atividades desenvolvidas, é possível destacar o atendimento jurídico, psicológico e pedagógico, a formação religiosa, cultural e espiritual e a incubadora de projetos sociais de comunidades.
- Atividades de extensão no mercado de trabalho: Atividades que buscam integrar os alunos e ex-alunos ao mercado de trabalho.
- Atividades de extensão no meio-ambiente: Atividades que contribuem para a preservação do meio-ambiente, tanto pela geração de conhecimento científico na área, quanto pela capacitação de indivíduos e comunidades para multiplicação desse conhecimento.
- Atividades de extensão para preservação da memória e do patrimônio cultural: Atividades que buscam incentivar o aluno para preservar a memória e a riqueza cultural, e contribuir para o seu desenvolvimento.
- Atividades de cunho social no Ensino: Atividades que buscam a inclusão social de alunos necessitados e a permanência dos mesmos na Universidade, seja mediante um extenso programa de bolsas e ajudas para complementá-las (alimentação e transporte), seja pelo apoio psicopedagógico oferecido.

Em 2006, foi realizada uma avaliação detalhada das cinco modalidades de extensão, abrangendo, inclusive, entrevistas com os usuários e clientes dos serviços comunitários e sociais oferecidos. Conforme exposto na apresentação do presente relatório, a Avaliação Interna 2008 concentrou sua avaliação nas *atividades acadêmicas* da Universidade. Portanto, a avaliação da responsabilidade social voltou-se básica e sucintamente para a avaliação de atividades de cunho social ligadas ao Ensino, e, em particular do, programa de bolsas. Ainda como já exposto, a próxima Avaliação Interna da Universidade dedicará especial atenção a essa dimensão.

Do ponto de vista dos dirigentes da Universidade, conforme coletado no processo de elaboração do PDI 2008-2012, as diversas iniciativas ligadas à Responsabilidade Social apresentam excelente nível de qualidade. Porém, em consistência com os resultados da Avaliação Interna 2006, esforços complementares mostram-se necessários em duas direções principais. A primeira diz respeito à necessidade de maior integração entre essas iniciativas de modo a potencializar os seus resultados e a integrá-las mais fortemente às atividades de ensino e pesquisa da PUC-Rio. Muitas vezes, por estarem pouco integradas, estas iniciativas acabam não sendo muito

conhecidas e seu potencial para contribuir também com a formação acadêmico-científica dos alunos da Universidade torna-se mais limitado. Já a segunda direção dos esforços de aprimoramento refere-se à necessidade de ampliação contínua das atividades sociais desenvolvidas pela Universidade, de modo a minimizar a distância entre a oferta e procura dessas atividades, questão que, no entanto, caracteriza o contexto social brasileiro em geral e não somente o contexto das ações de Responsabilidade Social da PUC-Rio.

Conforme analisado na seção 'Comunidade Universitária', na análise das políticas de atendimento discente, alunos de graduação e de Pós-Graduação encontram-se satisfeitos com os serviços prestados pela Vice-Reitoria para Assuntos Comunitários no que diz respeito ao programa de bolsas de estudo, ao apoio financeiro a transporte e alimentação, às atividades culturais, etc (ver gráfico 28). No entanto, mais uma vez, a mesma questão central permanece em relação à Avaliação Interna 2006: a demanda por bolsas de estudo é sempre maior do que a oferta e, aqueles que não conseguem obter a bolsa, expressam sua insatisfação por meio de comentários textuais. Porém, apenas 9% dos respondentes disseram estar insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a prestação de serviços comunitários da Vice-Reitoria.

Para visualização da extensão das modalidades de bolsa oferecidas pela Universidade, a tabela 6 expõe em números a oferta das principais de suas modalidades, no contexto do Ensino de Graduação.

| MODALIDADE | 2007.1 | 2007.2 | 2008.1 | 2008.2 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Bolsa desempenho (para os melhores colocados no ENEM e no Concurso de Vestibular) | 275 | 259 | 246 | 206 |
| Bolsa Prêmio (para alunos com o melhor coeficiente de rendimento) | 44 | 40 | 38 | 30 |
| Bolsa TEPP - Tutoria e Ensino e Pesquisa da PUC-Rio | 5 | 20 | 25 | 47 |
| Bolsa PEC-G – Programa de Estudantes Convênio de Graduação (para alunos provenientes de países em desenvolvimento) | 2 | 2 | 3 | 3 |
| Bolsa PROUNI – Programa Universidade para Todos | 554 | 585 | 707 | 739 |
| Bolsas de Ação Social (para alunos dos cursos de Licenciatura, Serviço Social e Teologia) | 561 | 514 | 455 | 399 |
| Bolsa PUC (concedida de acordo com a necessidade sócio-econômica dos alunos) | 1937 | 1937 | 1694 | 1564 |
| FIES – Fundo de Financiamento de Estudantes do Ensino Superior | 123 | 140 | 130 | 118 |
| Bolsas para dependentes de funcionários | 115 | 116 | 121 | 124 |
| Bolsa para dependentes de professores | 205 | 205 | 218 | 210 |
| Bolsas para funcionários | 107 | 103 | 109 | 115 |
| Bolsa estágio (para alunos que estagiam em Unidades da PUC-Rio) | 158 | 143 | 147 | 170 |

Tabela 6: Oferta das principais modalidades de bolsas para Graduação

No contexto da Pós-Graduação, diferentes modalidades de bolsa também são oferecidas. O número de bolsas relacionadas às principais delas encontra-se descrito na tabela 7.

| MODALIDADE | 2007.1 | 2007.2 | 2008.1 | 2008.2 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|
| CAPES/PROSUP (destinadas a pós-graduandos com bom desempenho acadêmico e disponibilidade integral para o Programa de Pós-Graduação.) | 221 | 207 | 155 | 134 |
| CAPES/PROEX (Programas de excelência) | 163 | 159 | 161 | 136 |
| CAPES/PICDT (Capacitação de docentes de outras Universidades) | 13 | 12 | 9 | 5 |
| CAPES/PEC-PG (estudantes estrangeiros) | 1 | 1 | 1 | 1 |
| CAPES/Sanduíche no Exterior | 6 | 4 | 1 | 2 |
| CNPq/Mestrado e Doutorado (destinadas a pós-graduandos com bom desempenho acadêmico e disponibilidade integral para o Programa de Pós-Graduação.) | 414 | 414 | 422 | 390 |
| FAPERJ (destinadas a pós-graduandos com bom desempenho acadêmico e disponibilidade integral para o Programa de Pós-Graduação.) | 7 | 7 | 5 | 2 |
| FAPERJ NOTA 10 (destinadas aos melhores alunos dos melhores programas de Pós-Graduação de nosso Estado.) | 20 | 18 | 13 | 9 |
| Bolsas PUC-RIO - Vice-Reitoria para Assuntos Comunitários (para docentes da PUC-Rio) | 35 | 33 | 27 | 20 |
| Bolsas PUC-RIO - Vice-Reitoria para Assuntos Acadêmicos (isenção de taxas para alunos dos Programas da Universidade) | 1171 | 1041 | 1219 | 1169 |

Tabela 7: Oferta das principais modalidades de bolsa para Pós-Graduação

3.7.2 Análise sintética e comparativa

A breve avaliação da dimensão 'Responsabilidade Social' permitiu ratificar a satisfação dos alunos quanto às atividades desenvolvidas especificamente pela Vice-Reitoria para Assuntos Comunitários. A atenção dos alunos volta-se, mais uma vez, para o programa de bolsas e, tal como ocorrido na Avaliação Interna 2006, o programa é considerado adequado e bem formulado. Como a análise das diferentes modalidades de bolsa oferecidas revela, o programa de bolsas também é abrangente. É, porém, insuficiente para atender a totalidade de demandas do corpo discente, aspecto que merece análise mas que, no entanto, retrata demandas sócio-econômicas do cenário brasileiro e não somente questões institucionais da PUC-Rio.

Do ponto de vista institucional, a necessidade de integração das iniciativas de responsabilidade social da PUC-Rio parece ser uma importante prioridade da área, identificada também desde a Avaliação Interna 2006.

3.8. Organização e Gestão

Conforme descrita no PDI 2008-2012, a estrutura acadêmico-administrativa da PUC-Rio contempla instâncias de decisão em dois âmbitos: instâncias executivas e instâncias colegiadas.

Nesta avaliação, buscou-se conhecer a opinião da comunidade universitária sobre as unidades executivas mais diretamente ligadas às atividades acadêmicas de Graduação e Pós-Graduação, a saber: a Coordenação Central de Graduação (CCG) e a Coordenação Central de Pós-Graduação (CCPG). Buscou-se, ainda, avaliar os serviços prestados aos alunos de graduação pela Vice-Reitoria para Assuntos Comunitários, dado o impacto social da concessão de bolsas sobre o compromisso acadêmico da Universidade.

Além das instâncias executivas, a PUC-Rio é administrada em regime participativo, contando com através dos diversos Órgãos Colegiados e Comissões. A Avaliação Interna 2008 também consultou os participantes quanto à adequação da representatividade de cada segmento universitário junto a esses órgãos e comissões.

Finalmente, as normas e regulamentos necessários para o funcionamento e gestão da PUC-Rio foram avaliados pela comunidade universitária, em especial quanto a sua clareza e facilidade de acesso.

3.8.1 Principais resultados

De maneira geral, alunos e professores encontram-se satisfeitos com os principais aspectos de organização e gestão da Universidade, como indica o gráfico 29.

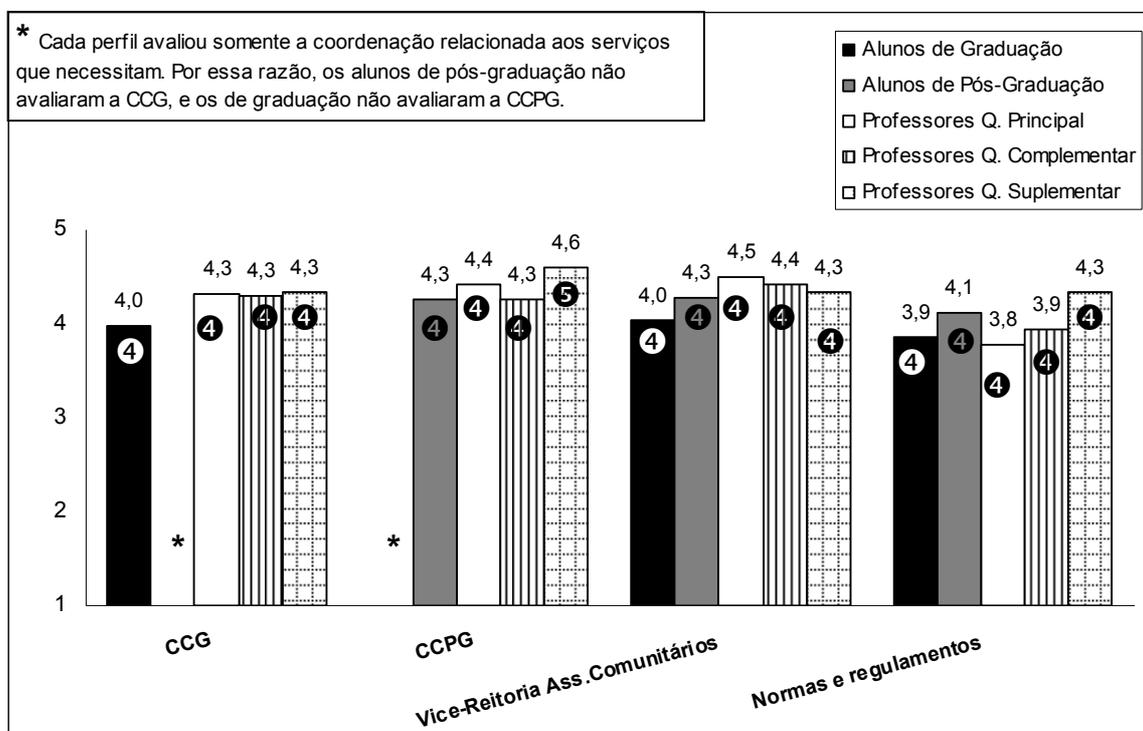


Gráfico 29: Organização e Gestão Acadêmica

Uma análise global do gráfico revela que a avaliação de todos os atributos encontra-se na faixa de satisfação (símbolo 4, intervalo de médias entre 3,6 e 4,5), sem diferenças significativas entre as médias por perfil de participantes. Vejamos, complementarmente, a avaliação de cada atributo.

A organização das principais instâncias executivas diretamente ligadas à gestão acadêmica (Coordenação Central de Graduação – CCG, e Coordenação Central de Pós-Graduação – CCPG) é bem avaliada, bem como a gestão das bolsas pela Vice-Reitoria para Assuntos Comunitários. Em relação às bolsas, conforme apresentado na seção 3.6.1.3 deste documento, observa-se, no entanto, que a demanda social cresce mais do que o oferecimento de bolsas pela Universidade.

Igualmente bem avaliado é o atributo Normas e Regulamentos, no que diz à clareza e à facilidade de acesso. Embora com médias um pouco inferiores às obtidas nas avaliações dos demais atributos, é importante destacar a melhoria da avaliação desse atributo em relação à Avaliação Interna 2006, na qual os resultados mostravam que as normas e regras eram claras, porém pouco divulgadas e de difícil acesso. Para alguns professores, como seus comentários textuais revelam, ainda segue sendo importante a consolidação das normas e regulamentos de modo centralizado, possivelmente na Internet, para que as consultas sejam mais fáceis e ágeis. Já no caso da avaliação dos alunos de graduação, há críticas apenas quanto à clarificação e à padronização de algumas normas específicas: as de seleção para projetos de pesquisa e as de concessão de bolsas sociais. Observa-se, porém, que, de modo geral, houve progressos quanto à divulgação das normas e regulamentos acadêmicos para alunos e professores.

Já no que diz respeito à representatividade dos diferentes segmentos universitários junto a órgãos colegiados e comissões, as médias obtidas na avaliação são expostas no gráfico 30.

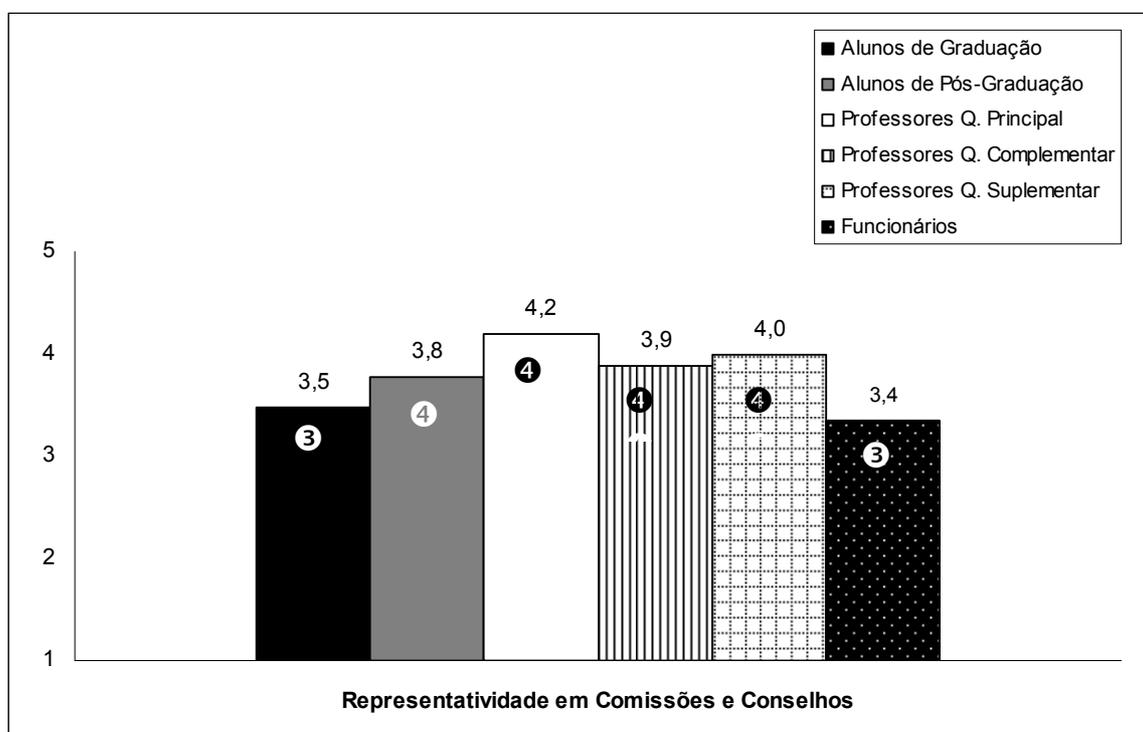


Gráfico 30: Adequação da representatividade em Comissões e Conselhos

Em relação à representatividade dos segmentos universitários na Universidade, faz-se necessário analisar as médias e comentários textuais segundo cada perfil de participação.

A avaliação dos professores é satisfatória e mantém o bom padrão obtido na Avaliação Interna 2006, não havendo nenhum dado importante em seus comentários textuais.

Já em relação aos alunos de graduação, a avaliação é regular e bastante similar aos resultados da Avaliação Interna 2006. Se, em 2008, a média obtida foi de 3,5, em 2006 esta média foi 3,2. Portanto, esse é um atributo que merece atenção e, a partir da análise da distribuição de frequência das respostas e dos comentários textuais, é possível identificar os seguintes pontos que vem influenciando o resultado regular da avaliação da representatividade discente (Graduação). Primeiramente, 27% dos alunos não responderam ou assinalaram a opção 'Não se Aplica' nessa questão, o que indica que uma parcela significativa dos alunos de graduação parece não participar ativamente das ações de representação estudantil. Essa interpretação é corroborada por vários comentários reveladores de que, apesar de os representantes discentes serem eleitos por eleição direta, muitos alunos não se sentem representados em seus pontos de vista. Acrescenta-se a isso a insatisfação de alguns com a influencia partidária na política acadêmica do Diretório Central e dos Centros Acadêmicos. Enfim, apesar de vários alunos considerarem que a Universidade apóia a participação discente, há certo grau de insatisfação com a própria organização dos estudantes para ocupar o espaço que lhes é propiciado pela instituição.

A representatividade dos alunos de pós-graduação é considerada satisfatória e os resultados da avaliação mostram-se um pouco superiores àqueles obtidos na avaliação dos alunos de graduação. Fica claro, no entanto, que a questão principal de muitos pós-graduandos refere-se ao desconhecimento das possibilidades de participação. Esta questão é derivada de um percentual especialmente alto de respostas 'Não se Aplica' e 'Sem Resposta' (41%), bem como de diversos comentários que expõem o desconhecimento de quem são os representantes dos pós-graduandos junto à Universidade.

Finalmente, da perspectiva dos funcionários, a representatividade da categoria pode melhorar, como revela a média localizada na faixa de neutralidade (no gráfico, representada pelo símbolo ③). O resultado regular dessa avaliação persiste em relação aos resultados obtidos na Avaliação Interna 2006. Naquela avaliação, não houve indicativos das razões envolvidas nesse resultado. Atualmente, alguns comentários textuais revelam a insatisfação com a atuação da AFPUC, muito voltada para eventos e pouco atuante em relação às políticas de recursos humanos que norteiam a inserção dos funcionários na PUC-Rio.

3.8.2 Análise sintética e comparativa

A análise dos resultados da avaliação da organização e gestão organizacional revela-se satisfatória, mantendo o bom padrão obtido na Avaliação Interna 2008.

Destaca-se como resultado positivo a melhoria da avaliação quanto à clareza e facilidade de acesso a normas e regulamentos. A análise dos resultados de 2008 indica que as normas e regulamento acadêmicos são mais conhecidos por alunos e professores, embora a sugestão de agrupar todas as normas e regulamentos da PUC-Rio em uma única página da Internet seja uma sugestão recorrente, já explicitada em 2006, que agilizaria o acesso e a consulta por parte da comunidade.

Já no que se refere à representação nos órgãos colegiados e comissões, de modo análogo ao ocorrido na Avaliação de 2006, professores e alunos de pós-graduação encontram-se satisfeitos, enquanto os alunos de graduação e funcionários avaliam a representatividade de suas categorias medianamente. Comentários textuais recorrentes em ambos os perfis identificam que, embora a Universidade apóie ações de representação, os próprios segmentos apresentam divergências em seu interior. Muitas vezes, vários alunos de graduação e/ou funcionários revelam não se sentirem representados pelos membros eleitos por cada um desses segmentos.

3.9. Infra-estrutura física e recursos de apoio

3.9.1 Principais resultados

A avaliação da infra-estrutura da PUC-Rio focalizou a opinião de alunos, professores e funcionários em relação aos seguintes atributos:

- Áreas comuns do campus (conservação)
- Campus (segurança)
- Elevadores
- Banheiros
- Estacionamento
- Ambientes e serviços de alimentação
- Serviços bancários
- Divisão de Bibliotecas e Documentação (acervo e serviços)
- Rio Datacentro (infra-estrutura e serviços)
- Salas de aula
- Laboratórios
- Salas de estudo e de pesquisa

O gráfico abaixo expõe as médias gerais desses atributos para cada um dos perfis de participantes.

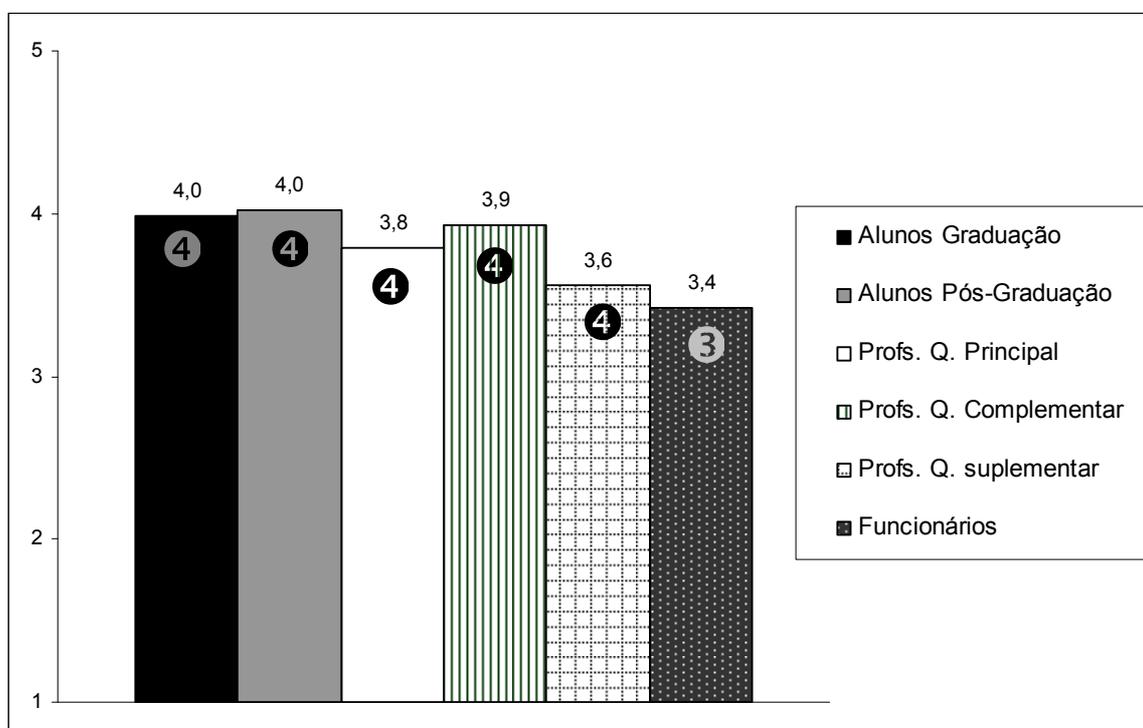


Gráfico 31: Infra-estrutura e serviços de apoio – Médias gerais

Alunos e professores consideram a infra-estrutura da PUC-Rio satisfatória (representada no gráfico pelo símbolo ④, correspondendo à faixa de médias entre 3,6 e 4,5). Os funcionários, no entanto, mostram-se mais críticos, dado que a média obtida para esse perfil situa-se na faixa de neutralidade (símbolo ③, médias entre 2,6 e 3,5). Uma análise minuciosa de cada atributo apresenta informações adicionais relevantes para melhor compreensão desta avaliação.

Primeiramente, cabe ressaltar que, em nenhum dos perfis de participantes, houve atributos avaliados dentro da faixa de grande satisfação. A análise qualitativa dos comentários textuais é coerente com esse dado: diversos participantes relatam que a infra-estrutura da Universidade é superior à de muitas outras IES, e que os investimentos recentes da PUC-Rio na melhoria de sua infra-estrutura são nítidos. Há, contudo, a percepção de que diversos investimentos de porte ainda precisam ser feitos, em especial no que se refere à expansão do espaço físico.

Em relação à análise por atributos, há uma grande consistência entre as avaliações de todos os perfis, conforme exposto a seguir.

Ao considerarmos os 4 atributos melhor avaliados em cada perfil, por exemplo, verificamos um alto grau de recorrência. O Rio DataCentro, que fornece infra-estrutura e serviços de informática, aparece entre os 4 melhores avaliados em todos os 6 perfis de participantes, com médias variando muito pouco (4,2 a 4,4), e com distribuição de frequência concentrada maçicamente nas notas 4 e 5. O mesmo ocorre com a avaliação da Divisão de Bibliotecas e Documentação: os 6 perfis avaliam-na como um dos 4 melhores atributos de infra-estrutura e serviços de apoio da Universidade, com médias variando de 4,1 a 4,3. Cabe destacar, contudo, a recorrência significativa de comentários – em particular de alunos de pós-graduação – sobre a necessidade de ampliação e atualização do acervo da biblioteca.

O atributo segurança do campus também é um ponto forte que obtém unanimidade entre os participantes, com variação de média entre 4,0 e 4,5. Serviços bancários e Conservação do Campus oscilam entre os 2 outros atributos que, do ponto de vista da infra-estrutura da PUC-Rio, são melhor avaliados pelos perfis de participantes. Como comentário relevante, embora pouco recorrente, vale mencionar a insatisfação de alguns com o caixa eletrônico do Banco do Brasil, tanto por ser insuficiente à demanda daqueles que são clientes necessários desse banco (na qualidade de pesquisadores e bolsistas de agências de fomento), quanto por apresentar defeitos com relativa frequência.

Em relação aos pontos críticos da avaliação, a avaliação de 3 atributos mostra-se também consistente entre os diferentes perfis de participantes. São eles: banheiros, elevadores e estacionamento, como revelam as médias do gráfico 32.

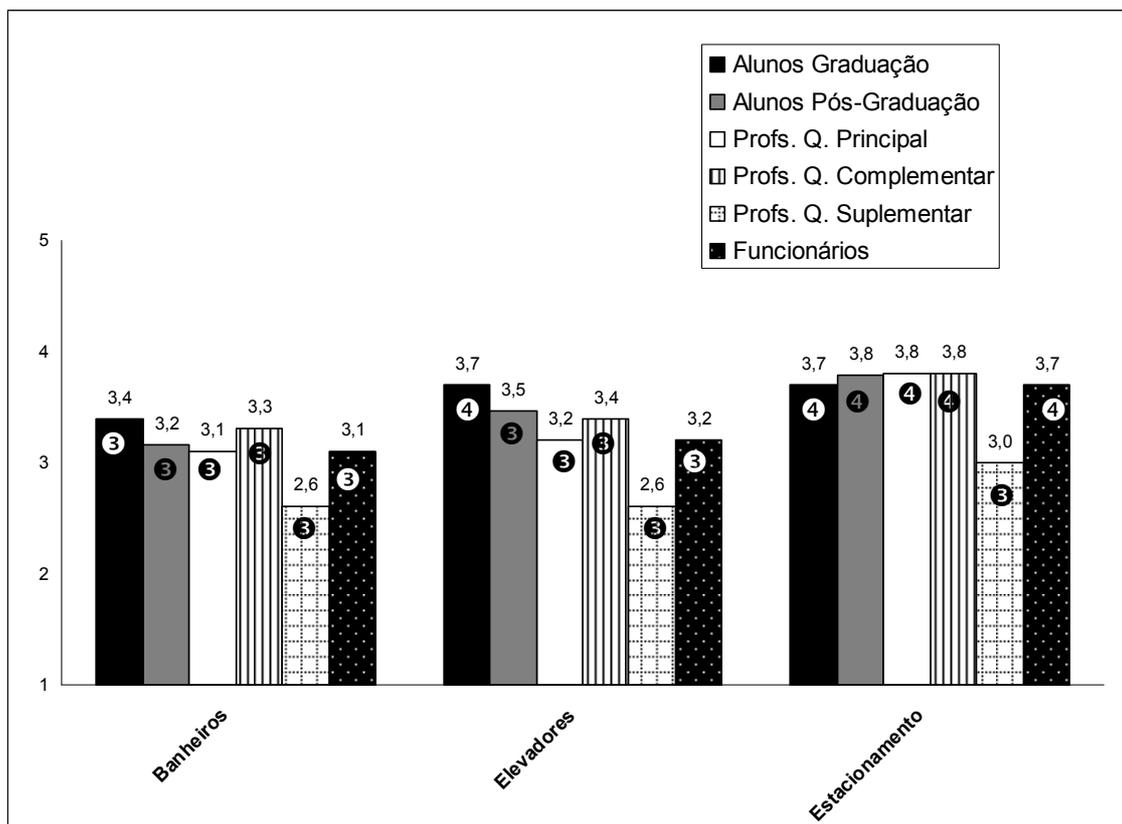


Gráfico 32: Infra-estrutura e serviços de apoio – Atributos críticos

Conforme o gráfico acima revela, a avaliação dos banheiros é a mais crítica, com todas as médias na faixa de neutralidade (símbolo ③, médias entre 2,6 e 3,5), constituindo-se algumas das médias mais baixas de toda a Avaliação Interna 2008. Acrescenta-se a isso a concentração significativa de notas 2 (insatisfação) e 3 (baixa satisfação) na distribuição de freqüência das respostas dos 6 perfis de participantes. A análise qualitativa dos comentários textuais dos participantes identifica as razões envolvidas nessa avaliação que, embora situada na faixa de neutralidade, mostra-se bem inferior às obtidas em outros atributos. Dentre os inúmeros comentários textuais dedicados a esse atributo, deve-se destacar que:

- O estado ruim de conservação dos banheiros, em função de serem muito antigos e mal equipados, é relacionado com freqüência ao Prédio Cardeal Leme, onde as reformas ainda não foram concluídas.
- A má qualidade e a conseqüente baixa durabilidade de materiais nos banheiros recentemente reformados também são recorrentemente mencionadas, criando a demanda por novas reformas em curtos períodos de tempo.
- A falta de limpeza cotidiana dos banheiros é ponto excessivamente enfatizado e atribuído frequentemente a inadequado serviço da empresa responsável e, algumas vezes, ao descuido de seus usuários.

Merece também atenção a avaliação dos elevadores, dado que, à exceção da média da avaliação dos alunos de graduação, todas as dos demais perfis de participantes situam-se na faixa de neutralidade (símbolo ③, médias entre 2,6 e 3,5). Muitos comentários, em particular de professores e funcionários, destacam dois pontos de deficiência que interferem na agilidade necessária ao trânsito das pessoas pelas diversas Unidades e salas da PUC-Rio:

- Os elevadores, por serem antigos, apresentam constantes problemas que os deixam inativos por horas ou dias.
- Há número insuficiente de elevadores, considerando o aumento contínuo da comunidade universitária nos últimos anos.

Já no que se refere à avaliação do estacionamento, apesar de constar como um dos 3 atributos mais mal avaliados no que tange a infra-estrutura da PUC-Rio, foi possível perceber uma melhoria na avaliação em relação às médias da Avaliação anterior, realizada em 2006 (que variaram de 3,2 a 3,6), possivelmente relacionada à inauguração em 2008, de um Edifício Garagem. Ainda assim, as notas dadas pelos diferentes perfis se concentraram majoritariamente nos níveis 3 e 4 e alguns comentários textos parecem indicar que, se por um lado, o problema identificado na Avaliação 2006 (insuficiência de vagas) não é tão significativo atualmente, por outro, há pontos que ainda merecem atenção. São eles:

- O excessivo movimento de carros dentro do campus.
- O atendimento dos funcionários do estacionamento que, segundo alguns, não orientam adequadamente sobre os locais com vagas disponíveis.
- A insuficiência de sinalização orientando motoristas e pedestres.
- As condições precárias do estacionamento em dias de chuva.

A avaliação dos serviços de alimentação foi satisfatória, com médias dentro da faixa de satisfação. No entanto, a análise qualitativa dos comentários textuais indica pontos importantes para ações de planejamento. A qualidade dos serviços é elogiada, mas o custo da alimentação e o excessivo movimento no horário de almoço revelam-se inconvenientes para a comunidade universitária. Alternativas de alimentação menos custosas e mais diversificadas são sugeridas.

A avaliação das salas de aula e de estudos e dos laboratórios merece análise mais minuciosa, uma vez que é o centro das atividades acadêmicas. O Gráfico 33 revela as médias para aqueles perfis que avaliam esses atributos (professores e alunos).

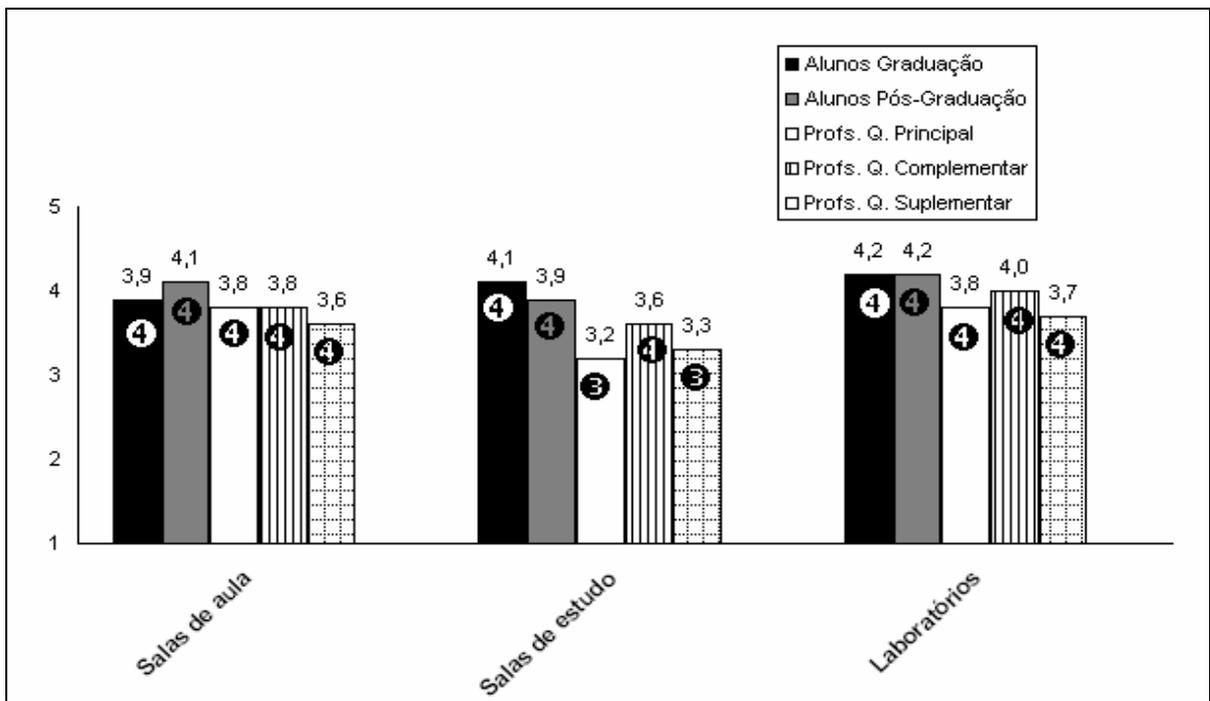


Gráfico 33: Infra-estrutura e serviços de apoio – Salas de aula, de estudos e laboratórios

As médias da avaliação das salas de aula de todos os perfis situam-se na faixa de satisfação (4, médias entre 3,6 e 4,5) e, em relação à Avaliação Interna 2006, mostram-se superiores. A análise das distribuições de frequência complementa a percepção satisfatória dos participantes. Em relação aos alunos de graduação, 41% consideram as salas muito satisfatórias e 25% deles julgam-nas satisfatórias. Além daqueles que não responderam à questão e dos 14% cujas avaliações se situam na faixa de neutralidade, apenas 9% avaliam que as salas de aula são insatisfatórias ou muito insatisfatórias. As distribuições de frequência das respostas dos demais perfis são bastante similares, revelando que as melhorias implementadas nas salas de aula nos anos de 2007 e 2008 (computadores, ar condicionados, *datashows*) foram aprovadas. No entanto, a análise qualitativa dos comentários textuais fornece pistas interessantes dos motivos pelos quais um percentual aproximado de 10% dos respondentes encontra-se insatisfeito. São eles:

- O crescimento no número de alunos e turmas da PUC-Rio vem fazendo com que as salas de aula sejam insuficientes e muitas vezes pequenas para as turmas.
- Com todas as salas rotineiramente ocupadas, há baixíssima flexibilidade para reserva de salas com computadores individuais, auditórios e outros espaços para atividades complementares ou extras.
- A insuficiência de auditórios faz com que algumas atividades adequadas a este tipo de espaço sejam realizadas em sala de aula.
- A supervisão das salas de aula é insuficiente, cabendo aos alunos e professores se esforçarem para repor material básico (e.g. giz e apagador) ou solicitar manutenção de equipamentos, sem a agilidade necessária.
- Os serviços de limpeza das salas deixam a desejar.
- A rotina de manutenção e de suporte aos equipamentos instalados na maioria das salas de aula ainda é precária. Por isso, apesar de haver equipamento, a

manutenção preventiva e corretiva de computadores e de *datashows* são serviços de lenta execução e sem responsabilidade explicitamente definida ou conhecida.

A avaliação das salas de estudo e pesquisa revelam-se boas, mas são mais críticas por parte de professores dos quadros principal e complementar (cujas médias situam-se na faixa de neutralidade; símbolo  , médias entre 2,6 e 3,5). Acrescenta-se a isso recorrentes comentários textuais desses 2 perfis e do perfil alunos de pós-graduação que revelam a falta de espaços suficientes para mestrandos e doutorandos estudarem e fazerem pesquisa na Universidade. Salas para atendimento de alunos para professores do Quadro Complementar também são demandadas.

Já em relação aos laboratórios, as avaliações mostram-se consistentes entre os diferentes perfis e bastante satisfatórias, havendo, inclusive, elogios nos comentários textuais postados pelos participantes da avaliação.

3.9.2 Análise sintética e comparativa

Os resultados referentes à infra-estrutura e serviços de apoio expostos nessa seção, quando comparados aos resultados da avaliação interna realizada em 2006 revelam progressos satisfatórios e compatíveis ao investimento que a Universidade vem fazendo nessa área no período dos últimos 2 anos. Em termos quantitativos, as notas foram mais satisfatórias, embora com crescimento pouco significativo. No entanto, a análise qualitativa dos comentários dos respondentes revela uma importante mudança de foco.

Em 2006, a ênfase dos comentários recaía na necessidade de modernização geral da infra-estrutura da Universidade (áreas comuns, salas de aula e de estudo, equipamentos, etc.). Hoje, em 2008, a comunidade reconhece explicitamente as melhorias geradas pelos investimentos realizados. A reforma das salas de aula e instalação de equipamentos é frequentemente citada. A construção do Edifício-Garagem parece ter minimizado os problemas de estacionamento. Em outras palavras, houve melhorias na infra-estrutura existente, claramente reconhecidas pela comunidade. Como fragilidades que permanecem em relação aos resultados da Avaliação Interna 2006, é necessário citar a necessidade de dar continuidade às reformas dos banheiros e de implementar melhorias na limpeza dos mesmos, além da demanda por ações futuras para solucionar a insuficiência do número de elevadores percebida pelos respondentes.

No entanto, é a demanda por mais espaço físico e por criação de novas rotinas para a manutenção das instalações agora modernizadas que parece estar norteando a avaliação dos respondentes. O crescimento da PUC-Rio gera a necessidade premente de expansão em diferentes níveis: aumento do número de salas de aula, de salas de estudo e pesquisa, de opções para alimentação, etc. Por outro lado a reconhecida modernização da infra-estrutura da PUC-Rio nesses últimos anos gera a necessidade de mudança profunda nos serviços de atendimento e apoio a essa infra-estrutura. Faz-se necessário, por exemplo, o estabelecimento de novas rotinas de supervisão das salas e laboratórios, de manutenção preventiva e corretiva de aparelhos de ar-

condicionado, *datashows*, computadores, etc.. Para tanto, pessoal técnico com novo perfil deve ser contratado e a agilidade deve ser uma prioridade, visando o bom andamento das aulas.

Em síntese, há necessidade de planejar a expansão e, em paralelo, criar serviços de apoio ágeis e de qualidade para uma infra-estrutura universitária que é atualmente bem mais sofisticada do que o era há poucos anos.

Algumas ações para expansão do espaço físico já estão em andamento e constam do Plano de Desenvolvimento Institucional da Universidade. Para atender uma demanda de aumento do número de alunos nos Cursos de Graduação em Desenho Industrial e Arquitetura e Urbanismo, durante o segundo semestre de 2008, foram projetados novos espaços para os ateliês integrados das disciplinas de projeto de arquitetura e espaços para aulas das disciplinas de design. Esses espaços foram projetados de maneira integrada urbanisticamente e ecologicamente com o Campus da PUC-Rio. Para tanto, técnicas modernas com estruturas metálicas suspensas com hastes comprimidas e cabos tensionados estão sendo utilizadas. Durante o verão de 2008-2009 esses novos espaços estão sendo construídos. Até 2010, o Núcleo Regional de Competência em Petróleo - NRCP/PUC-Rio será concluído, com previsão para ocupação durante o primeiro semestre daquele ano. Diversos laboratórios de pesquisa em áreas relacionadas com a indústria do petróleo e gás, que hoje se localizam no interior do campus, ocuparão o novo edifício. Com isso, espaço significativo para salas de aula e laboratórios de ensino será disponibilizado no campus da Universidade.

3.10.Planejamento e Avaliação

3.10.1 Principais resultados

Por meio de uma avaliação qualitativa das atividades realizadas nos últimos dois anos, a Coordenação Central de Planejamento e Avaliação (CCPA), juntamente com os membros da Comissão Própria de Avaliação (CPA) consideram que os processos de planejamento e avaliação da PUC-Rio amadureceram consideravelmente.

O primeiro ponto a destacar refere-se à reorganização de atividades da CCPA que, desde julho de 2007, dedica-se exclusivamente ao planejamento e à avaliação institucional, estando o planejamento da infra-estrutura a cargo de uma nova coordenação, a Coordenação Central de Infra-Estrutura (CCIE).

Destaca-se, ainda, o impulso que a Avaliação Interna 2006 deu à elaboração do PDI 2008-2012. A experiência dessa avaliação e, em particular, os resultados avaliativos sobre o PDI anterior serviram de insumo para a implantação de um processo de elaboração do novo PDI que focalizou a participação intensa da alta-direção e de diferentes Unidades da PUC-Rio. O PDI em vigência reflete essa participação e, por essa razão, três principais mudanças / aprimoramentos em relação ao PDI anterior:

- Percepção do processo de elaboração do PDI como um período de intensa reflexão crítica e de interação entre diferentes setores da PUC-Rio, que tem como resultado não apenas a definição de objetivos, metas e linhas de ação institucionais, mas também a troca de experiências entre diversos setores da Universidade com realidades distintas.
- O aumento do conhecimento sobre a PUC-Rio pelos participantes, incentivando a obtenção de uma visão global muitas vezes prejudicada pela atividade cotidiana dentro de Cada Unidade.
- Percepção do PDI como um documento vivo, a ser atualizado anualmente, retratando o desenvolvimento institucional como um processo dinâmico. A próxima atualização será iniciada em outubro de 2009.
- Elaboração das metas e linhas de ação mais diretamente relacionadas às diretrizes institucionais da PUC-Rio e passíveis de execução.

De modo análogo, a avaliação realizada em 2006 deu à CPA e à CCPA um retorno importante em termos das experiências bem-sucedidas e pontos a aprimorar, permitindo que a Avaliação Interna 2008 tivesse prioridades claras: a ênfase na vertente acadêmica, na participação exclusiva dos alunos de graduação, Mestrado e Doutorado e, em particular, na divulgação dos processos avaliativos para que os percentuais de participação da comunidade PUC-Rio aumentassem significativamente em relação à avaliação anterior. Isto feito, pretende-se intensificar os processos de divulgação dos resultados junto à comunidade, ao longo do primeiro semestre de 2009, por meio de reuniões e divulgação de relatórios.

Já a avaliação semestral dos professores pelos alunos, utilizado desde 2002 pela Universidade, e re-projetado em 2005, é outra ação avaliativa continuada. Complementarmente, encontra-se em fase final de elaboração os relatórios com séries históricas que permitem avaliar os professores em uma perspectiva de médio prazo, servindo de instrumento gerencial mais refinado para as Coordenações dos Cursos. Além da discussão desses relatórios junto a essas coordenações, será necessária a criação de estratégias para incentivar a participação (voluntária) dos alunos na avaliação dos professores, de modo a aumentar o percentual de participação, tal como realizado na Avaliação Interna 2008. Complementando a avaliação dos professores pelos alunos, será realizada em 2010 a Avaliação Docente pelas Comissões de Carreira Docente da Universidade.

3.10.2 Análise sintética e comparativa

Os principais indicadores do desempenho bem-sucedido das atividades de planejamento e avaliação da PUC-Rio nesses últimos dois anos são:

- O caráter participativo da elaboração do PDI 2008-2012, que reuniu Vice-Reitores, Coordenadores Centrais, Diretores e Coordenadores de Graduação e Pós-Graduação para, juntos, pensarem nos rumos da Universidade para os próximos 5 anos (ver seção 'Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional').
- O aumento significativo do percentual de participação da Comunidade PUC-Rio na Avaliação Interna 2008 em comparação ao percentual obtido na avaliação anterior (ver gráfico 1).

Considerando o caráter voluntário de participação, é possível interpretar esses dados como indicativos do curso de um processo de consolidação da cultura de avaliação na Universidade. Para que esse processo continue, atenção especial deve ser dada à divulgação dos resultados avaliativos à comunidade e, mais que isso, à divulgação das ações institucionais empreendidas a partir desses resultados.

3.11.Sustentabilidade Financeira

A análise documental revela que o orçamento da PUC-Rio está equilibrado e controlado de forma que qualquer superávit vem sendo reaplicado na modernização e desenvolvimento da Universidade e, ainda, em bolsas de estudo e assistência social.

Parte preponderante dos recursos da instituição advém das anuidades pagas por alunos de graduação. A instituição já foi dependente dos aportes realizados por diversos órgãos de governo, porém, nos anos recentes, essa contribuição tem sido irrelevante e a Universidade tem buscado o apoio de instituições filantrópicas, grandes empresas, e benfeitores, com a finalidade de financiar os mais importantes projetos de expansão e complementar seus investimentos em instalações e equipamentos. Recursos advindos de contratos e convênios com empresas públicas e privadas, muitas vezes no âmbito dos fundos setoriais, têm contribuído de forma relevante para a manutenção e a modernização da Universidade.

A PUC-Rio entende que suficiente captação de recursos bem como sua adequada alocação constituem condições indispensáveis para a realização do planejamento conforme previsto no PDI. Para fornecer uma visão global da sustentabilidade financeira da PUC-Rio, é apresentada, na tabela que se segue, os dados expostos no PDI 2008-2012.

| | ANO 2006 | ANO 2007 |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| TOTAL | 6.590.307,12 | 6.870.104,03 |
| Receita | 200.606.841,45 | 211.206.597,20 |
| Anuidade/Mensalidade (+) | 225.036.625,63 | 237.413.640,04 |
| Diversos (+) | 29.702.349,55 | 31.038.955,28 |
| Inadimplências (-) | (859.002,65) | (906.247,80) |
| Taxas (+) | 1.790.026,70 | 1.870.577,90 |
| Bolsas (-) | (66.932.834,42) | (70.614.140,31) |
| Financiamentos (+) | 0,00 | 0,00 |
| Serviços (+) | 11.869.676,64 | 12.403.812,09 |
| Despesa | (194.016.534,33) | (204.336.493,17) |
| Acervo Bibliográfico (-) | (49.513,67) | (51.741,79) |
| Aluguel (-) | (850.657,12) | (888.936,69) |
| Encargos (-) | (11.583.709,16) | (12.220.813,16) |
| Equipamentos (-) | (3.653.579,87) | (3.817.990,96) |
| Eventos (-) | (1.056.871,15) | (1.104.430,35) |
| Investimento (compra de imóvel) (-) | 0,00 | 0,00 |
| Manutenção (-) | (21.780.174,51) | (22.978.084,11) |
| Mobiliário (-) | (619.672,09) | (647.557,33) |
| Pagto. Pessoal Administrativo (-) | (42.249.323,50) | (44.573.036,29) |
| Pagto. Professores (-) | (83.308.272,11) | (87.890.227,08) |
| Pesquisa e Extensão (-) | (28.819.287,69) | (30.116.155,64) |
| Treinamento (-) | (45.473,46) | (47.519,77) |

Tabela 8: Sustentabilidade Financeira (Fonte: PDI 2008-2012)