

Relatório de Avaliação Interna PUC-Rio 2014

Apresentação e Análise de Resultados

Março de 2015

GRÃO-CHANCELER: Dom Orani João Tempesta, O. Cist.

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

VICE-REITOR: Pe. Francisco Ivern Simó, 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: Prof. Sérgio de Almeida Bruni

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	4
2.	METODOLOGIA.....	7
2.1.	DIMENSÕES DA AVALIAÇÃO INTERNA 2014	7
2.2.	PARTICIPANTES	8
2.3.	COLETA E ANÁLISE DE DADOS	9
3.	DESENVOLVIMENTO: PRINCIPAIS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA 2014	12
3.1.	VISÃO GERAL.....	12
3.2.	EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO.....	12
3.3.	EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	14
3.3.1	MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	14
3.3.2	RESPONSABILIDADE SOCIAL	15
3.4.	EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	16
3.4.1	POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO	16
3.4.1.1	ENSINO DE GRADUAÇÃO	16
3.4.1.2	ENSINO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA	20
3.4.2	COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE.....	22
3.4.3	POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES	25
3.5.	EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO.....	33
3.5.1	POLÍTICAS DE PESSOAL	33
3.5.1.1	CORPO DOCENTE E PLANO DE CARREIRA.....	33
3.5.1.2	CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO E POLÍTICAS DE PESSOAL.....	38
3.5.2	ORGANIZAÇÃO E GESTÃO	42
3.5.3	SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA.....	43
3.6.	EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA	44
4.	ANÁLISE DOS DADOS – DIAGNÓSTICO.....	52
5.	AÇÕES PREVISTAS.....	54

Índice de figuras

Figura 1: Web site da CPA com campo para acesso ao Questionário de Avaliação	9
Figura 2: Tela do Questionário de Avaliação	10

Índice de gráficos

Gráfico 1: Ensino de Graduação – Médias Gerais	17
Gráfico 2: Adequação dos Currículos dos Cursos de Graduação	17
Gráfico 3: Atividades principais dos Cursos de Graduação	18
Gráfico 4: Pesquisa e Iniciação Científica na Graduação – Distribuição de frequência de respostas dos alunos de graduação	19
Gráfico 5: Proporção docentes/ discentes e desempenho das coordenações de curso	19
Gráfico 6: Qualidade das disciplinas de Graduação	20
Gráfico 7: Ensino de Pós-Graduação – Média Geral	21
Gráfico 8: Adequação das Propostas dos Programas de Pós-Graduação	21
Gráfico 9: Comunicação com a sociedade	23
Gráfico 10: Ouvidoria eletrônica – Distribuição de frequência de respostas dos alunos de graduação	24
Gráfico 11: Autoavaliação dos alunos de graduação	25
Gráfico 12: Desempenho em projetos de pesquisa – Distribuição de frequência de respostas dos alunos	26
Gráfico 13: Avaliação dos alunos de graduação pelos professores	27
Gráfico 14: Autoavaliação dos alunos de pós-graduação	28
Gráfico 15: Avaliação dos alunos de pós-graduação pelos professores do Quadro Principal	29
Gráfico 16: Avaliação das Coordenações Centrais de Graduação e de Pós-Graduação	31
Gráfico 17: Atendimento e orientação ao corpo discente	32
Gráfico 18: Desempenho docente	34
Gráfico 19: Plano de Carreira Docente – Professores do Quadro Principal	35
Gráfico 20: Políticas de qualificação docente – Distribuição de frequência de respostas dos professores do Quadro Principal	35
Gráfico 21: Processos de promoção – Distribuição de frequência de respostas dos professores do Quadro Principal	36
Gráfico 22: Adequação e clareza do Plano de Carreira – Distribuição de frequência de respostas dos professores do Quadro Principal	37
Gráfico 23: Políticas docentes – Professores Quadros Complementar e Suplementar	37
Gráfico 24: Autoavaliação dos funcionários	38

Gráfico 25: Avaliação dos funcionários pelos alunos	39
Gráfico 26: Avaliação dos funcionários pelos professores	40
Gráfico 27: Avaliação das políticas de pessoal pelos funcionários	41
Gráfico 28: Organização e Gestão: Normas, Regulamentos e Representatividade	42
Gráfico 29: Representatividade em comissões e órgãos colegiados – Distribuição de frequência de respostas dos alunos de graduação	43
Gráfico 30: Infraestrutura e serviços de apoio – Médias gerais	45
Gráfico 31: Infraestrutura	46
Gráfico 32: Infraestrutura e serviços de apoio – Médias gerais: Salas de aula, de estudos e laboratórios	49
Gráfico 35: Laboratórios – Distribuição de frequência de respostas dos professores do Quadro Complementar de tempo Parcial e Integral	51
Gráfico 36: Infraestrutura e serviços de apoio – Divisão de Bibliotecas e Rio Datacentro	52

Índice de tabelas

Tabela 1: Composição da Comissão Própria de Avaliação 2014	5
Tabela 2: Reorganização das dimensões do modelo de avaliação da PUC-Rio	7
Tabela 4: Dimensões avaliadas por especialistas – 2014 e 2015	8
Tabela 3: Participação na Avaliação Interna 2014	8
Tabela 5: Convenção dos gráficos de análise dos resultados	11
Tabela 6: Comparação entre os percentuais de participação das avaliações internas 2012 e 2014	13

1. INTRODUÇÃO

A Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) é uma Instituição Comunitária de Educação Superior (ICES), de direito privado e sem fins lucrativos, que se rege por seu Estatuto e Regimento e pela legislação em vigor. Dedicada ao ensino, à pesquisa e à extensão, é uma universidade particular e confessional.

Segundo o Marco Referencial da universidade, em sua missão, a PUC-Rio prima pela produção e transmissão do saber, baseando-se no respeito aos valores humanos e na ética cristã, visando, acima de tudo, ao benefício da sociedade. A universidade afirma o primado da pessoa sobre as coisas, do espírito sobre a matéria e da ética sobre a técnica, de modo que a ciência e a técnica estejam a serviço da pessoa humana.

A PUC-Rio busca a excelência na pesquisa, no ensino e na extensão para a formação de profissionais competentes, inseridos na realidade brasileira e formados para colaborar, por meio dos conhecimentos adquiridos, para a construção de um mundo melhor, de acordo com as exigências da justiça e do amor cristão. Oferece 46 cursos/habilitações de graduação que, baseados nas diretrizes pedagógicas estabelecidas pela universidade, fornecem aos alunos sólida formação teórico-científica, experiências interdisciplinares e possibilidades de integração com o mercado de trabalho. No contexto da Pós-Graduação, a PUC-Rio possui 27 programas consolidados e amplamente reconhecidos pela comunidade científica. Destes, 24 oferecem a modalidade de Mestrado e Doutorado Acadêmico, e 3 deles a modalidade de Mestrado Profissional.

A universidade também se compromete com a verdade, o pluralismo cultural, o diálogo, a simplicidade no agir, a primazia do bem comum sobre os interesses individuais e o desenvolvimento do espírito de solidariedade. Em todas as suas atividades, a PUC-Rio almeja colaborar para a construção de uma sociedade baseada no respeito e na promoção de todos, de modo especial dos mais pobres e marginalizados, levando em conta os desafios que lhes são lançados pela situação social, política e cultural do Brasil e do mundo. Para tanto, constitui-se espaço para diálogo interdisciplinar e lugar privilegiado para a interrogação sobre o sentido da ciência e da vida.

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

Tabela 1: Composição da Comissão Própria de Avaliação 2014

Presidente	Prof. Marco Antonio Casanova, Coordenador Central de Planejamento e Avaliação
Representante das Coordenações	Profª Daniela Trejos Vargas, Coordenador Central de Graduação
Representantes do Corpo Docente	Profª Andreia Clapp Salvador, CCS Prof. Sandra Regina da Rocha Pinto, CCS - suplente Prof. André Silva Pimentel, CTC Prof. Marcelo de Andrade Dreux, CTC - suplente Profª Jackeline Lima Farbiarz, CTCH Profª Vera Lucia Moreira dos Santos Nojima, CTCH - suplente Prof. Henrique Bastos Rajão Reis, CCBS Prof. Jakeline Prata de Assis Pires, CCBS - suplente
Representantes do Corpo Técnico-Administrativo	Elisabeth Salvo Brito Jazbik Jussara Maria Gonçalves de Oliveira
Representantes do Corpo Discente	Alessandra Pereira , CCS Victor Rafael Araujo, CTC José Diógenes Dias Gonçalves, CTCH Gabriel Machnich Machado, CCBS
Representante dos Antigos Alunos	Andréa Cecília Ramal
Representantes do Conselho de Desenvolvimento	José Raymundo Martins Romeo

O modelo de avaliação da PUC-Rio permite conhecer a realidade da universidade, com objetivo de contribuir para a preservação e o aperfeiçoamento de seu modelo institucional. Comporta três processos avaliativos periódicos, a saber: avaliação interna, avaliação dos professores pelos alunos de graduação e avaliação dos professores pelos pares.

Na avaliação interna, a própria universidade reflete sobre diferentes dimensões de seu cotidiano e traça um retrato de sua realidade. Seus resultados fornecem uma visão de como a comunidade universitária percebe a instituição, seus pontos fortes, potencialidades e pontos que requerem melhorias, embasando, portanto, as ações de planejamento. Realizada bianualmente, a última avaliação interna foi realizada em outubro e novembro de 2014, com a participação de cerca de 4800 pessoas, entre alunos, professores e funcionários da instituição.

A avaliação dos professores pelos alunos de graduação é realizada ao final de cada semestre letivo, quando os alunos de graduação avaliam seus professores daquele período. A divulgação desses resultados visa servir de instrumento de consulta para o aluno, propiciando uma escolha mais consciente e transparente das disciplinas e turmas por ocasião da matrícula; fornecer informações para o aprimoramento do professor e para o planejamento acadêmico, gerando dados para a análise do andamento das disciplinas e do desempenho docente. De participação voluntária, esta avaliação costuma contar com aproximadamente com a colaboração de 50% do corpo discente de graduação.

A avaliação dos professores pelas comissões de pares tem periodicidade trienal. Desde 2003, as Comissões de Carreira Docente dos Departamentos, Setoriais e Central têm realizado avaliações periódicas de todo o corpo docente do Quadro Principal da universidade. A avaliação leva em conta o desempenho docente em: disciplinas de graduação e de pós-graduação, orientação de teses, dissertações, monografias e iniciação científica, bem como o envolvimento do professor em pesquisa. Em 2012, foi realizada a avaliação do triênio 2010-2012, cabendo à CPA a elaboração

de relatórios que apoiaram a análise realizada pelas Comissões da Carreira Docente da universidade.

Já no que se refere às atividades de planejamento, todos os resultados de avaliações relacionadas à PUC-Rio servem de insumo para as atividades de planejamento acadêmico em geral e, em particular, para a preparação do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), realizada por diferentes órgãos da universidade, sob a coordenação da CPA. Com base em todos os resultados avaliativos da PUC-Rio, a CPA coordenou a elaboração do PDI 2013-2017, permitindo que, após a identificação de potencialidades e fragilidades, metas e linhas de ação fossem definidas pelas diferentes instâncias da universidade.

Este relatório apresenta os principais resultados da última Avaliação Interna da PUC-Rio, atividade prioritária que a universidade realizou em 2014 no contexto das ações de avaliação. Seguindo as recentes disposições da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº065/2014, o presente documento retrata um período de transição nos modelos de apresentação propostos pelo MEC e constitui, por essa razão, um relatório parcial das atividades de autoavaliação da universidade. Em sua organização, no entanto, já incorpora a proposta pela referida Nota Técnica de (re)organização das seções do documento e das dimensões de avaliação em torno dos 5 eixos.

2. METODOLOGIA

2.1. Dimensões da Avaliação Interna 2014

Desde 2006, quando da adequação dos processos de avaliação da universidade às diretrizes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), a Avaliação Interna da PUC-Rio contemplou as 10 dimensões do SINAES e dividiu algumas delas em sub-dimensões que melhor atendiam à realidade da universidade.

Em 2014, as dimensões e sub-dimensões do modelo de avaliação da PUC-Rio foram reorganizadas, com base nas disposições da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº065/2014, em torno de 5 eixos, conforme exposto na Tabela 2.

Tabela 2: Reorganização das dimensões do modelo de avaliação da PUC-Rio

Eixo	Dimensão SINAES	Sub-dimensão
Eixo 1: Planejamento e Avaliação	Dimensão 8: Planejamento e Avaliação	
Eixo 2: Desenvolvimento Institucional	Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	
	Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição	
Eixo 3: Políticas Acadêmicas	Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	Graduação
		Pós-Graduação e a Pesquisa
	Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade	
	Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes	
Eixo 4: Políticas de Gestão	Dimensão 5: Políticas de Pessoal	Corpo Docente e Carreira Docente
		Corpo técnico-administrativo e políticas de pessoal
	Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição	
	Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira	
Eixo 5: Infraestrutura Física	Dimensão 7: Infraestrutura Física	

Na Avaliação Interna 2014, 6 dimensões foram avaliadas com a participação da comunidade universitária: Dimensão 2 (Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão); Dimensão 4 (Comunicação com a Sociedade); Dimensão 9 (Política de Atendimento aos Discentes); Dimensão 5 (Políticas de Pessoal); Dimensão 6 (Organização e Gestão da Instituição); e Dimensão 7 (Infraestrutura Física).

As dimensões 8 (Planejamento e Avaliação) e 10 (Sustentabilidade Financeira) foram avaliadas pelas áreas especializadas em 2014 e têm seus resultados apresentados neste relatório. As dimensões 1 (Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional) e 3 (Responsabilidade Social) serão avaliadas em reuniões com especialistas no contexto da avaliação e atualização do Plano

de Desenvolvimento Institucional 2013-2017 prevista para 2015. A **Erro! Fonte de referência não encontrada.** sintetiza as dimensões cujas avaliações envolvem especialistas.

Tabela 3: Dimensões avaliadas por especialistas – 2014 e 2015

Eixo	Dimensão SINAES	Responsável pela avaliação	Ano da avaliação
Eixo 1: Planejamento e Avaliação	Dimensão 8: Planejamento e avaliação	Comissão Própria de Avaliação	2014
Eixo 2: Desenvolvimento Institucional	Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional		2015
		Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição	Vice-Reitoria para Assuntos Comunitários
Eixo 4: Políticas de Gestão	Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira	Coordenação Central de Orçamento	2014

2.2. Participantes

O recrutamento dos participantes da Avaliação Interna 2014 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 previamente constituídas amostras representativas, e todos foram convidados a participar de forma voluntária, sob a garantia do anonimato de suas respostas. Após ampla campanha de divulgação, foram obtidos percentuais variados de participação, todos com significância estatística, elencados na tabela a seguir.

Tabela 4: Participação na Avaliação Interna 2014

Perfil	Universo amostral	Número de participantes	% de participação
Aluno de graduação	12.708	2.651	21%
Aluno de pós-graduação	2.345	954	41%
Funcionários Técnicos e Administrativos	1.700	566	33%
Professores do Quadro Complementar Horista	848	395	47%
Professores do Quadro Complementar de Tempo Integral e Parcial	16	10	63%
Professores do Quadro Principal	417	264	63%
Professores do Quadro Suplementar	50	18	36%
Comunidade PUC-Rio	18.084	4.858	27%

A dimensão 8 (Planejamento e Avaliação) foi avaliada pela CPA, cuja composição está apresentada na Tabela 1 deste documento. A dimensão 10 (Sustentabilidade Financeira) foi avaliada pelo Coordenador de Orçamento, com a colaboração de sua equipe técnica.

2.3. Coleta e análise de dados

‘Planejamento e avaliação’ e ‘Sustentabilidade Financeira’ foram dimensões avaliadas a partir de análise documental por parte dos principais responsáveis pelas atividades relacionadas a essas dimensões (ver seção 2.2).

As demais dimensões foram avaliadas pela própria comunidade universitária entre 06 de outubro e 14 de novembro de 2014. Cada perfil de participantes (ver

tabela 4) preencheu um questionário *on-line* que, apesar de ter estrutura semelhante aos demais, apresentava somente questões compatíveis com o tipo de inserção na instituição. Os instrumentos de avaliação são os mesmos daqueles elaborados pela CPA em 2006, com alterações mínimas em função de mudanças institucionais ocorridas desde então, a fim de permitir a comparação das séries temporais. O conjunto de questionários para a coleta de dados encontra-se disponível em: http://www.puc-rio.br/sobrepuc/depto/ccpa/cpa/docs/avaliacaointerna_vol2.pdf.

Os questionários apresentam a mesma estrutura geral: são compostos de questões fechadas, relativas às diferentes dimensões da avaliação, de modo a facilitar e agilizar a análise comparativa e/ou quantitativa. Há sempre, no entanto, um campo de comentários livres para a coleta de opiniões sobre tópicos não previstos nas questões. Todas as questões apresentam uma afirmativa, seguida de uma escala de 5 alternativas que variam 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. Com senha de acesso, todos os participantes poderiam acessar o sistema e fazer sua avaliação em ambiente seguro. As figuras 2 e 3 permitem conhecer as características mais gerais do Sistema.



Figura 1: Web site da CPA com campo para acesso ao Questionário de Avaliação

Figura 2: Tela do Questionário de Avaliação

Na figura 1, é possível ver a página inicial da CPA, disponível para a comunidade PUC-Rio e para a sociedade em geral, na qual estão disponíveis informações aprofundadas sobre a Avaliação Interna. Nesta mesma página, encontra-se o campo para registro no Sistema de Avaliação, exclusivo para alunos, professores e funcionários da PUC-Rio. Após inserção do *login* e da senha comumente usados em outros sistemas da universidade, cada usuário tem acesso ao questionário específico para seu perfil. Já na figura 2, é possível visualizar a tela do questionário de avaliação propriamente dita. O participante responde às questões, escolhendo entre 5 alternativas que vão do (+) ao (-), ou seja, do maior ao menor nível de concordância à questão proposta. Há sempre a opção pelas alternativas “Sem resposta” e “Não se aplica”, bem como um campo destinado a observações livres.

Após preenchimento dos questionários, os dados coletados são anonimizados para análise. Primeiramente, o sistema processa relatórios com frequência de respostas e cálculos das médias e desvios-padrão de cada questão, segundo cada perfil de participante. De posse desses dados, a análise dos resultados é efetuada. Sem deixar de contemplar resultados individuais, sempre que cabível, essa análise é feita por blocos de perguntas que têm uma característica comum. Isso ocorre nos casos em que cada pergunta representa um atributo diferente de um mesmo todo – por exemplo, diferentes aspectos da infraestrutura. A opção por esse procedimento de análise justifica-se pela possibilidade de uma abordagem holística, em detrimento de uma ótica pontual, que oferece o risco de um sacrifício da visão do todo.

Por questões de clareza e leveza da leitura do relatório, optou-se pela ilustração do texto por gráficos de médias em lugar de gráficos com distribuições de frequência. No entanto, quando 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.

Tabela 5: Convenção dos gráficos de análise dos resultados

FAIXA	LIMITES	SÍMBOLO CONVECIONADO
1 – faixa de grande insatisfação	1,0 a 1,5	❶
2 – faixa de insatisfação	1,6 a 2,5	❷
3 – faixa de neutralidade	2,6 a 3,5	❸
4 – faixa de satisfação	3,6 a 4,5	❹
5 – faixa de grande satisfação	4,6 a 5,0	❺

3.

Desenvolvimento: Principais resultados da Avaliação Interna 2014

3.1. Visão geral

A análise dos dados coletados na Avaliação Interna 2014 identifica duas características gerais, recorrentes também em avaliações anteriores, que merecem ser destacadas logo de início, de modo a servirem como guia para a leitura dos resultados.

A primeira dessas características diz respeito à tendência de os participantes atribuírem notas altas à grande parte dos atributos sobre avaliação. A maciça 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). Há apenas um atributo avaliado por um perfil que tem média na localizadas na faixa de grande insatisfação (médias entre 1,0 e 2,5), e 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 à 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.

3.2. Eixo 1: Planejamento e Avaliação

A CPA fez uma análise crítica das atividades de planejamento e avaliação pelas quais é responsável, com o objetivo de identificar pontos fortes e fragilidades para embasar novas ações da comissão. Os principais pontos identificados são destacados a seguir.

- **Avaliação dos Professores pelos Alunos:** A avaliação dos professores pelos alunos de graduação, realizada semestralmente, vem sendo realizada a contento e já faz parte da cultura da instituição. Com participação de caráter voluntário, esta avaliação tem percentual de participação bastante significativo e estável, em torno de 50%. Seus resultados são cada vez mais utilizados no processo de gestão dos cursos e como indicador na avaliação trienal dos professores dos departamentos. Em 2014, a CPA identificou a necessidade de expandir essa modalidade de avaliação para contemplar relatórios específicos das *avaliações feitas pelos alunos estrangeiros*, de modo a diagnosticar e aprimorar a qualidade do intercâmbio na universidade. Este novo foco da avaliação será implementado no primeiro semestre de 2015.
- **Avaliação Interna:** Ao comparar o percentual de participação da comunidade universitária na avaliação interna de 2010 e de 2012, foi possível observar uma queda de 3% na participação geral. Pela análise dos membros da CPA e de representantes da

comunidade universitária, esta queda esteve ligada principalmente ao desconhecimento que essa comunidade tem das ações de gestão decorrentes do diagnóstico feito por meio da avaliação. Por consequência, a CPA investiu em duas ações. Ao longo de 2013, fez reuniões com diferentes áreas para divulgar a comparação dos resultados de 2010 e 2012, visando que os pontos fortes fossem conhecidos, as fragilidades mais recorrentes fossem trabalhadas e ações fossem planejadas para aprimoramento. Além disso, foi realizada uma campanha de divulgação do processo de Avaliação Interna de 2014 que motivou a participação através de informes sobre os efeitos concretos que avaliação de 2012 gerou sobre a universidade. A Tabela 6 mostra o sucesso das estratégias em diferentes perfis da universidade. Ainda há necessidade, contudo, de intensificar o trabalho de mostrar à comunidade universitária os efeitos concretos da avaliação para que o percentual continue em crescimento, em particular para os funcionários técnico-administrativos.

Tabela 6: Comparação entre os percentuais de participação das avaliações internas 2012 e 2014

Perfil	Percentual de participação 2012	Percentual de participação 2014
Aluno de Graduação	17%	21%
Aluno de Pós-Graduação	36%	41%
Funcionários Técnicos e Administrativos	34%	33%
Professores do Quadro Complementar Horista	48%	47%
Professores do Quadro Complementar de Tempo Integral e Parcial	Quadro ainda não havia sido criado	63%
Professores do Quadro Principal	57%	63%
Professores do Quadro Suplementar	28%	36%
TOTAL	23%	27%

- Avaliações externas:** O desempenho da PUC-Rio em diferentes processos de avaliação interna fornecem excelente retorno à CPA da qualidade do ensino e da pesquisa da universidade. A PUC-Rio ficou na 16ª posição entre as universidades brasileiras na avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), do MEC, sendo a universidade privada com melhor colocação. Recebeu visita de avaliação *in loco* para o reconhecimento dos Cursos de Ciência da Computação e Ciências Biológicas e para renovação de reconhecimento dos Cursos de Química e Direito, com excelentes pareceres das comissões. Na Avaliação Trienal 2010-2012 dos programas de pós-graduação, feita pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), dos 26 programas acadêmicos que possui 2 programas alcançaram conceito 7 (máximo); 7 obtiveram conceito 6; e 10 lograram conceito 5. Nos rankings elaborados anualmente pelo QS *Quacquarelli Symonds*, a PUC-Rio obteve expressivos resultados, situando-se como a melhor universidade privada brasileira no QS *World University Rankings 2014/2015*. No QS *Latin American University Ranking*, a nota conferida à universidade aumentou 16% entre 2011 e 2014 e, em decorrência disto, a PUC-Rio passou de 18º (em 2013) para 13º lugar (em 2014) no ranking geral das universidades da

América Latina, subiu de 8º (em 2013) para 7º lugar (em 2014) no ranking das universidades brasileiras e é a 1ª não pública dentre as brasileiras.

- **Novas demandas de avaliação:** A CPA considera que, nos últimos anos, a cultura de avaliação foi consolidada através dos processos já estabelecidos. Na medida em que coordenadores e gestores da instituição passaram a ver ações de melhoria decorrentes da avaliação e, eles próprios, puderam se beneficiar dos resultados das avaliações para embasar a tomada de decisões, a demanda por novas modalidades de avaliação começaram a surgir. Em 2014, houve a solicitação da avaliação da experiência de intercâmbio, tanto por parte dos alunos estrangeiros que passam um semestre na universidade, quanto por parte dos alunos da PUC-Rio que participam de intercâmbio com universidades conveniadas ou através do Programa “Ciência sem Fronteiras”. Essas duas avaliações serão implementadas em 2015. Além desta, a avaliação de egressos foi uma demanda do Departamento de Ciências Sociais, e será realizada como experiência-piloto, também em 2015. Também foi identificada a necessidade de avaliar a qualidade dos cursos de pós-graduação *lato sensu*, processo que se encontra na agenda da CPA e da Coordenação Central de Extensão (órgão responsável pelos cursos de especialização da universidade) para futura implementação.
- **Planejamento Institucional:** No que se refere às atividades de planejamento, todos os resultados de avaliações relacionadas à PUC-Rio servem de insumo para as atividades de planejamento acadêmico em geral e, em particular, para a preparação do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), realizada por diferentes órgãos da Universidade, sob a coordenação da CPA. A CPA considera que o processo que prevê ciclos sequenciais e iterativos de planejamento e avaliação (elaboração do PDI em um ano, seguido de avaliação interna para que, com base nesses resultados, seja realizada em seguida a atualização do PDI) vem funcionando muito bem e consolidando a cultura de avaliação na instituição. Em 2014, a CPA concentrou-se nas atividades de avaliação, sobretudo, na avaliação interna. Conforme planejado, será em 2015 que a CPA voltará a enfatizar as ações de planejamento, em particular àquelas referentes à atualização do PDI, de modo a torná-lo um documento dinâmico capaz de traçar um retrato fiel das linhas de ação da universidade.

3.3. Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

3.3.1 Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da PUC-Rio, tal como apresentado ao Ministério da Educação (MEC) e à comunidade universitária, tem como princípios gerais a ampla avaliação, a reflexão crítica e a participação da comunidade universitária. O plano foi elaborado sob a coordenação da CPA, conforme metodologia de trabalho apresentada no Relatório de Avaliação 2012. Com vigência para o período de 2013 a 2017, o documento foi aprovado pelo Conselho de Ensino e Pesquisa em 05/06/2013 e homologado pelo Conselho Universitário em 26/06/2013.

A avaliação do andamento das ações estabelecidas no PDI tem realização prevista para 2015, de modo a permitir um intervalo de dois anos para o andamento das iniciativas planejadas pelos departamentos e demais órgãos da universidade. Por consequência, os resultados da dimensão 'Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional' serão apresentados no Relatório de Avaliação 2015. No segundo semestre de 2014, cada Departamento foi solicitado a elaborar um documento que retratasse as ações planejadas para 2015. A CPA fará uma análise comparativa desses documentos e dos formulários de planejamento elaborados por ocasião do PDI 2013-2017 para identificar consistências, inconsistências, lacunas, ações já alcançadas e pontos ainda pendentes. Como base nesta análise, novas reuniões para avaliação e atualização do Plano de Desenvolvimento Institucional.

3.3.2 Responsabilidade Social

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 circunda. 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.
- 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.
- Atividades de extensão para preservação da memória e do patrimônio cultural.
- 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.

A avaliação da responsabilidade social foi realizada em 2012, no contexto de elaboração do PDI 2013-2017, e será realizada novamente em 2015, quando da atualização do referido plano.

3.4. Eixo 3: Políticas Acadêmicas

3.4.1 Políticas para o ensino, a Pesquisa e a Extensão

3.4.1.1 Ensino de Graduação

A avaliação da dimensão '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 avaliados:

- Currículo
 - Atualização e flexibilidade
 - Equilíbrio quanto à 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).

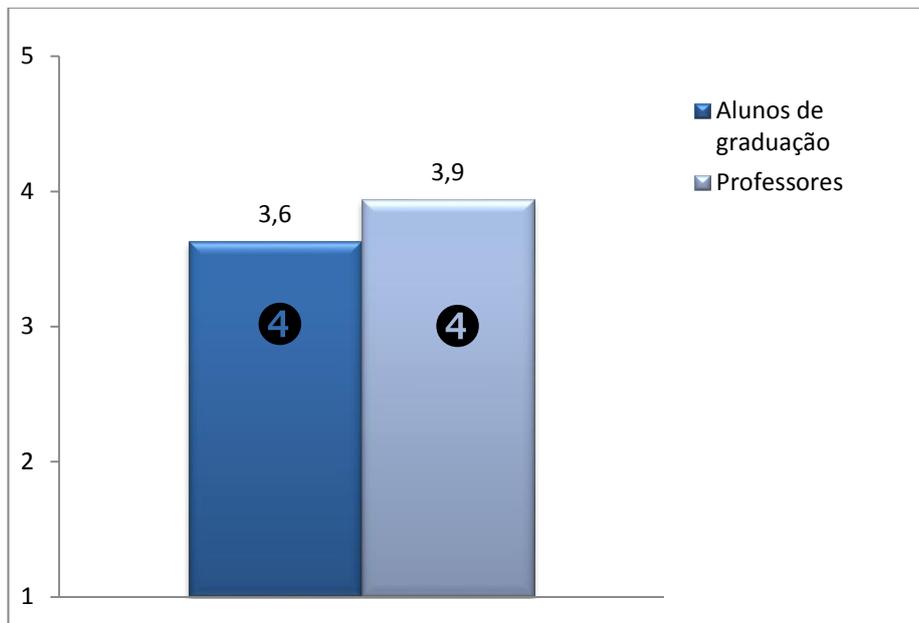


Gráfico 1: Ensino de Graduação – Médias Gerais

Observa-se pela análise do gráfico que os alunos mostram-se um pouco mais críticos do que seus professores e que a média desse perfil está bem próxima à faixa de neutralidade. As razões para tanto se tornam visíveis na análise de cada atributo. O primeiro atributo sob avaliação é a qualidade dos currículos dos cursos com base em dois pontos 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, tendo em mente a flexibilidade de sua estrutura, de modo a permitir a experiência interdisciplinar. O gráfico 2 expõe as médias obtidas nesses pontos.

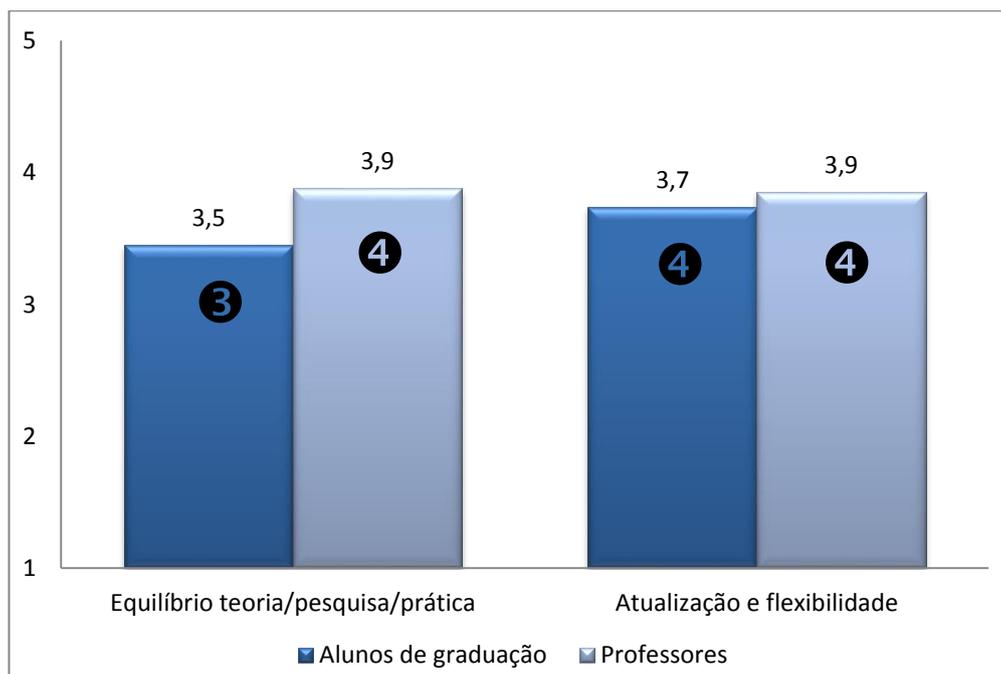


Gráfico 2: Adequação dos Currículos dos Cursos de Graduação

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).

As médias da avaliação do equilíbrio entre teoria, pesquisa e prática, no entanto, se encontram em faixas de satisfação diferentes. Nesse caso, chama atenção a avaliação dos alunos, cuja média de respostas se situa na faixa de neutralidade (média 3,5). A análise dos comentários textuais revela com clareza que a relação entre teoria, pesquisa e prática é uma das razões pela qual a avaliação que os alunos fazem do ensino de graduação é um pouco mais rígida do que a de seus professores. Vários comentários textuais dos discentes destacam a excessiva ênfase em conteúdos teóricos, transmitidos de modo expositivo, em detrimento da prática. Segundo vários, há necessidade de experimentos práticos, disciplinas voltadas para projetos e desafios, e uma abordagem mais “hands-on” que aproxime os alunos da aplicação da teoria que estão aprendendo. Há também comentários dos professores nessa direção mas, neste caso, eles articulam a necessidade de mais prática à reformas curriculares, algumas em andamento, outras que devem ser planejadas.

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 na faixa de satisfação (símbolo 4, médias de 3,6 a 4,5), como o gráfico 3 torna visível.

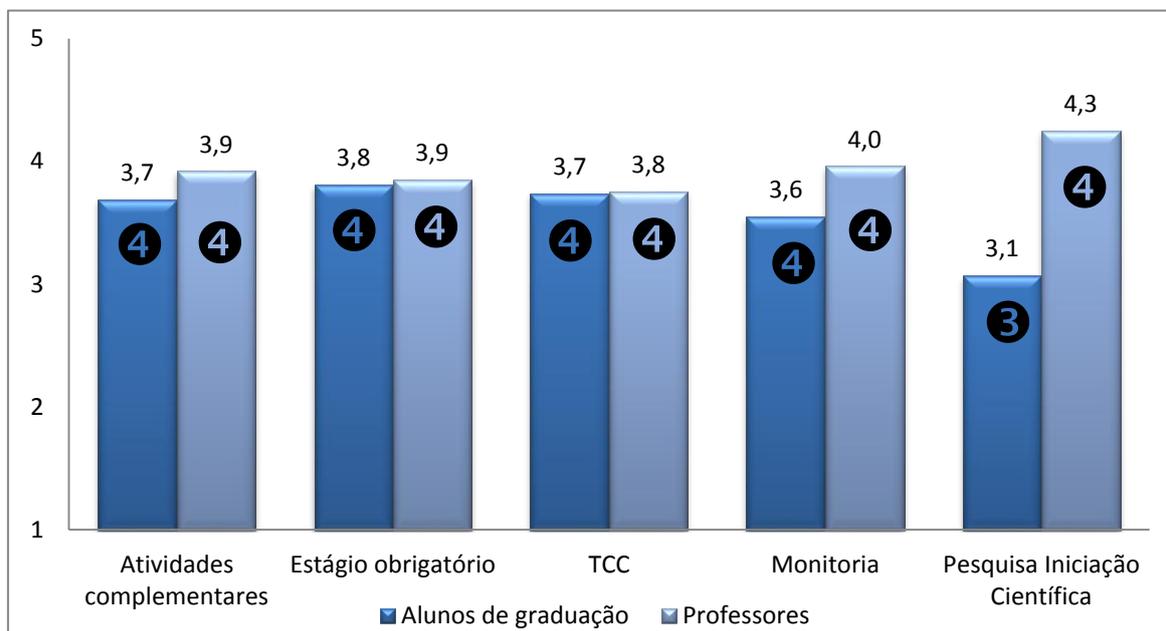


Gráfico 3: Atividades principais dos Cursos de Graduação

Os alunos encontram-se satisfeitos em relação à maioria dos atributos. Há, contudo, uma avaliação neutra em relação às oportunidades de atividades de pesquisa. A análise da distribuição de frequência das respostas dadas a esse atributo, apresentada no Gráfico 4, revela que 60% das respostas se concentram nos níveis 3, 2 e 1 da escala, ou seja, há uma tendência à

insatisfação. Os comentários textuais dão material adicional para interpretação: muitos alunos se ressentem da falta de pesquisas de campo, de extensão e aplicada, que os coloquem em projetos fora do campus universitário.

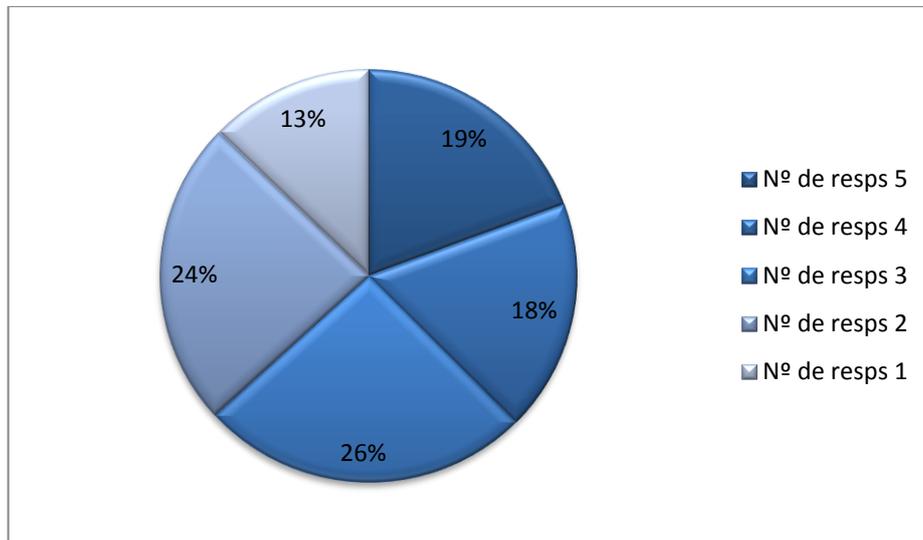


Gráfico 4: Pesquisa e Iniciação Científica na Graduação – Distribuição de frequência de respostas dos alunos de graduação

A avaliação das atividades complementares foi, em termos quantitativos, satisfatória. Porém, há uma alta recorrência de comentários textuais de alunos de graduação que reclama da quantidade excessiva de horas de atividades que têm que realizar, sugerindo que a contabilização por parte dos departamentos seja revista e flexibilizada.

No que concerne à adequação do número de professores à qualidade do ensino, alunos e professores encontram-se satisfeitos, como indicam as médias expostas no próximo gráfico.

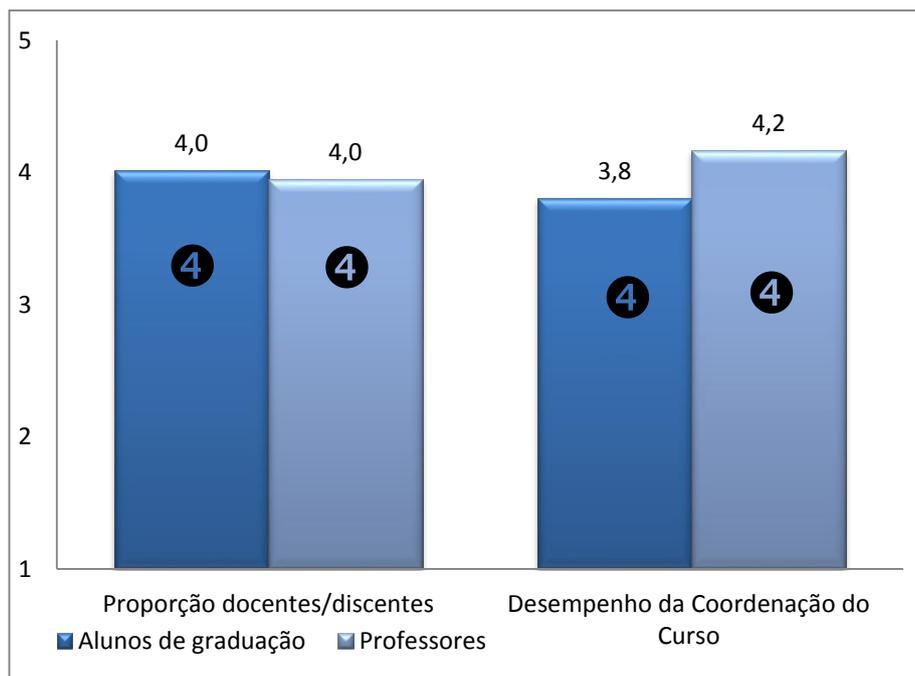


Gráfico 5: Proporção docentes/ discentes e desempenho das coordenações de curso

No gráfico 6, são apresentados os principais resultados das avaliações semestrais realizadas pelos alunos a respeito da qualidade das disciplinas cursadas.

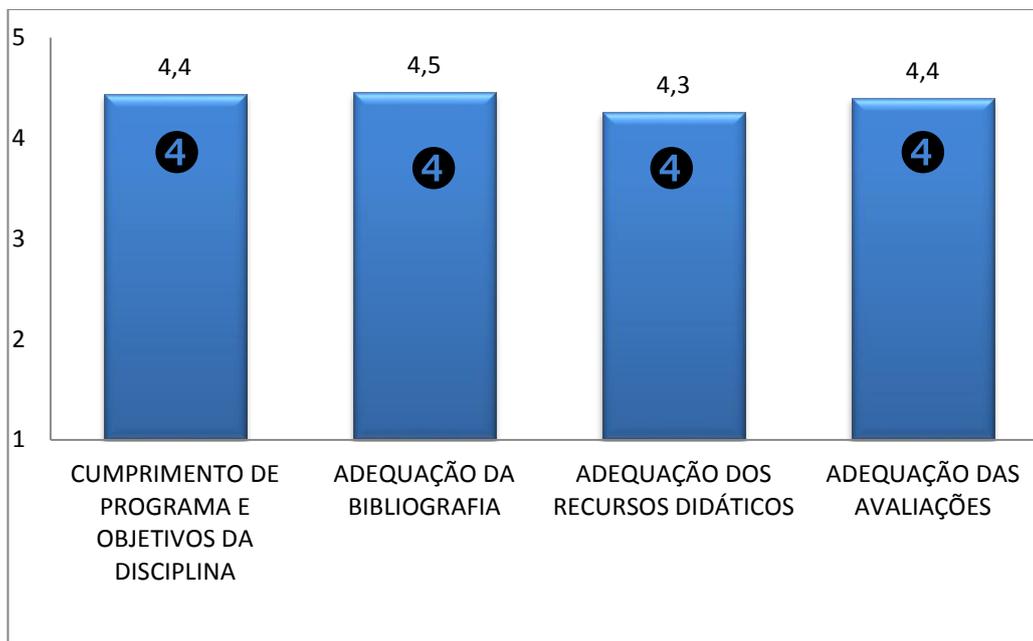


Gráfico 6: Qualidade das disciplinas de Graduação

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 objetivos propostos no programa, com uso de bibliografia e recursos didáticos adequados e processos avaliativos satisfatórios, aspectos indicativos da qualidade do Ensino de Graduação da PUC-Rio.

3.4.1.2 Ensino de Pós-Graduação e Pesquisa

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 foram:

- Adequação da Proposta do Programa
 - Articulação entre objetivos, áreas de concentração e linhas de pesquisa
 - Atualização das áreas de concentração e linhas de pesquisa
- Estímulo à participação em eventos e a publicações
- Desempenho da Coordenação do Programa

As médias gerais das respostas por perfil de participantes, expostas no Gráfico 7, revelam que professores e alunos revelam-se igualmente satisfeitos com a qualidade dos Programas de Pós-Graduação.

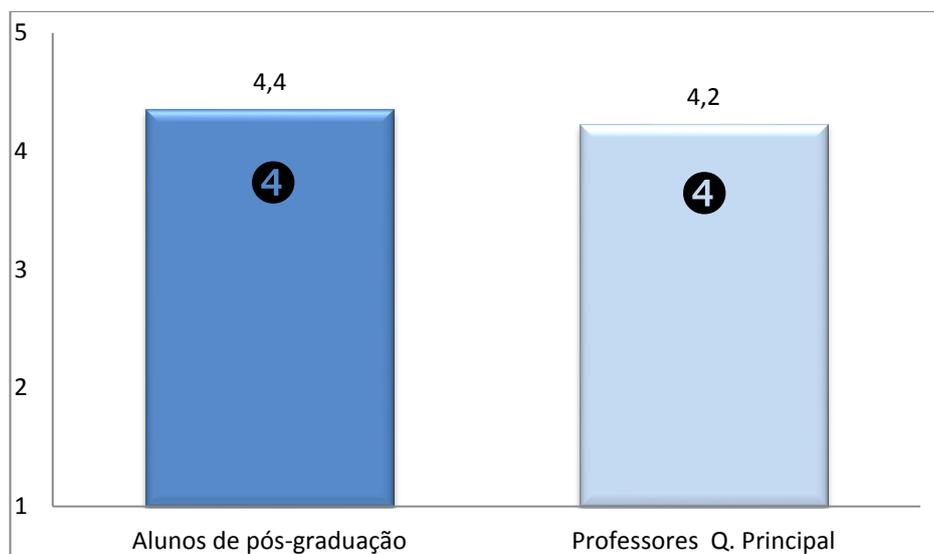


Gráfico 7: Ensino de Pós-Graduação – Média Geral

As avaliações dos participantes continuam satisfatórias quando focalizam os atributos individualmente, como apresentado no Gráfico 8.

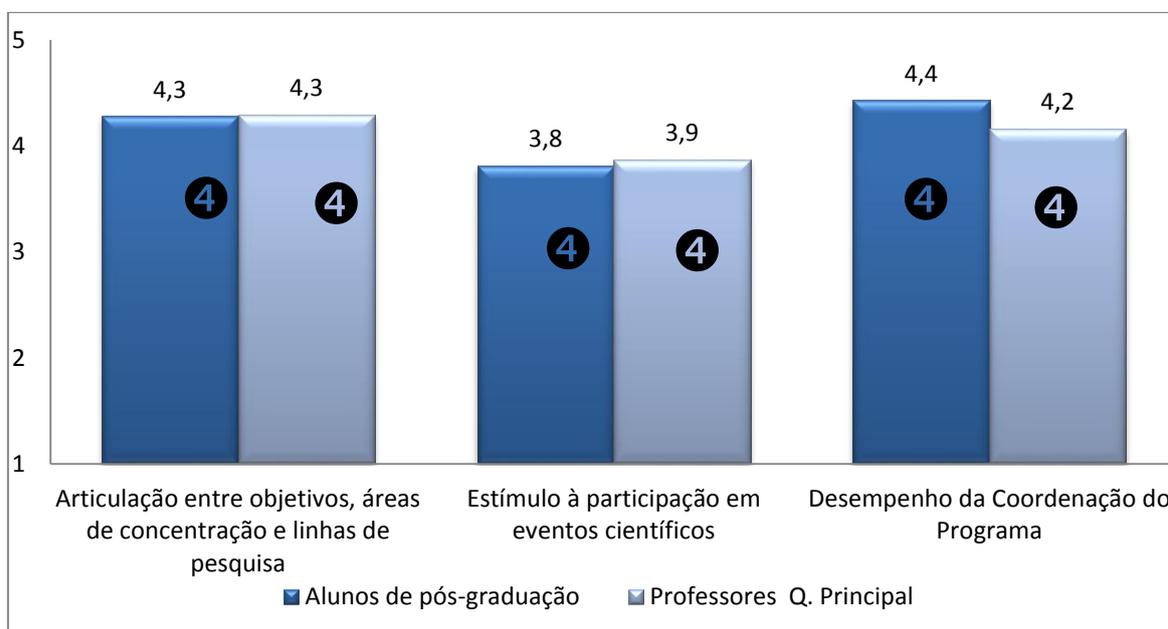


Gráfico 8: Adequação das Propostas dos Programas de Pós-Graduação

Alunos e professores consideram que os objetivos as áreas de concentração e de pesquisa são bem articulados. Há, no entanto, alguns comentários recorrentes de professores sobre a necessidade de atualização das propostas e linhas de pesquisa de modo a contemplar campos inovadores da pesquisa científica. Da parte dos alunos, há uma alta recorrência de comentários

textuais sobre o volume que consideram excessivo de disciplinas e de carga horária das aulas. Da perspectiva de muitos, a exigência de número grande de horas dedicadas a disciplinas é superior ao de outras universidades nacionais e estrangeiras e leva-os a ter que cursar disciplinas cujo conteúdo exige dedicação sem que o aprendizado resultante contribua para a pesquisa envolvida em suas teses e dissertações. Esse problema aumenta entre aqueles que fizeram mestrado e doutorado no programa, posto que as disciplinas não se modificam em um curto espaço de tempo. A avaliação do desempenho das coordenações dos programas é bastante favorável tanto por parte de alunos e quanto dos professores, embora, na análise qualitativa de muitos professores, a coordenação dos programas fica prejudicada pelas outras atividades docentes (ensino e pesquisa).

A avaliação do estímulo à participação em eventos e à publicação é um pouco mais crítica, embora ainda satisfatória (localizada na faixa de satisfação, símbolo ④, médias de 3,6 a 4,5). No caso dos professores, nenhuma recorrência nos comentários textuais ajuda na compreensão do resultado. A análise dos comentários discentes revela, no entanto, a recorrência de conteúdos voltados para a insuficiência de recursos financeiros para apoio à participação de eventos científicos, e a falta de divulgação sistemática dos mesmos.

3.4.2 Comunicação com a sociedade

A PUC-Rio prioriza os seguintes canais para a comunicação com a comunidade universitária e com a sociedade: a ouvidoria eletrônica, seu Web site institucional (com páginas abertas à sociedade e páginas de uso restrito de sua comunidade) e um conjunto de veículos de comunicação (TV, jornal, rádio, informativo semanal) que integram o Projeto Comunica, desenvolvido pelos profissionais e alunos do Departamento de Comunicação Social. A avaliação desses canais de comunicação foi realizada por alunos, professores e funcionários, e seus resultados se encontram disponíveis no Gráfico 9.

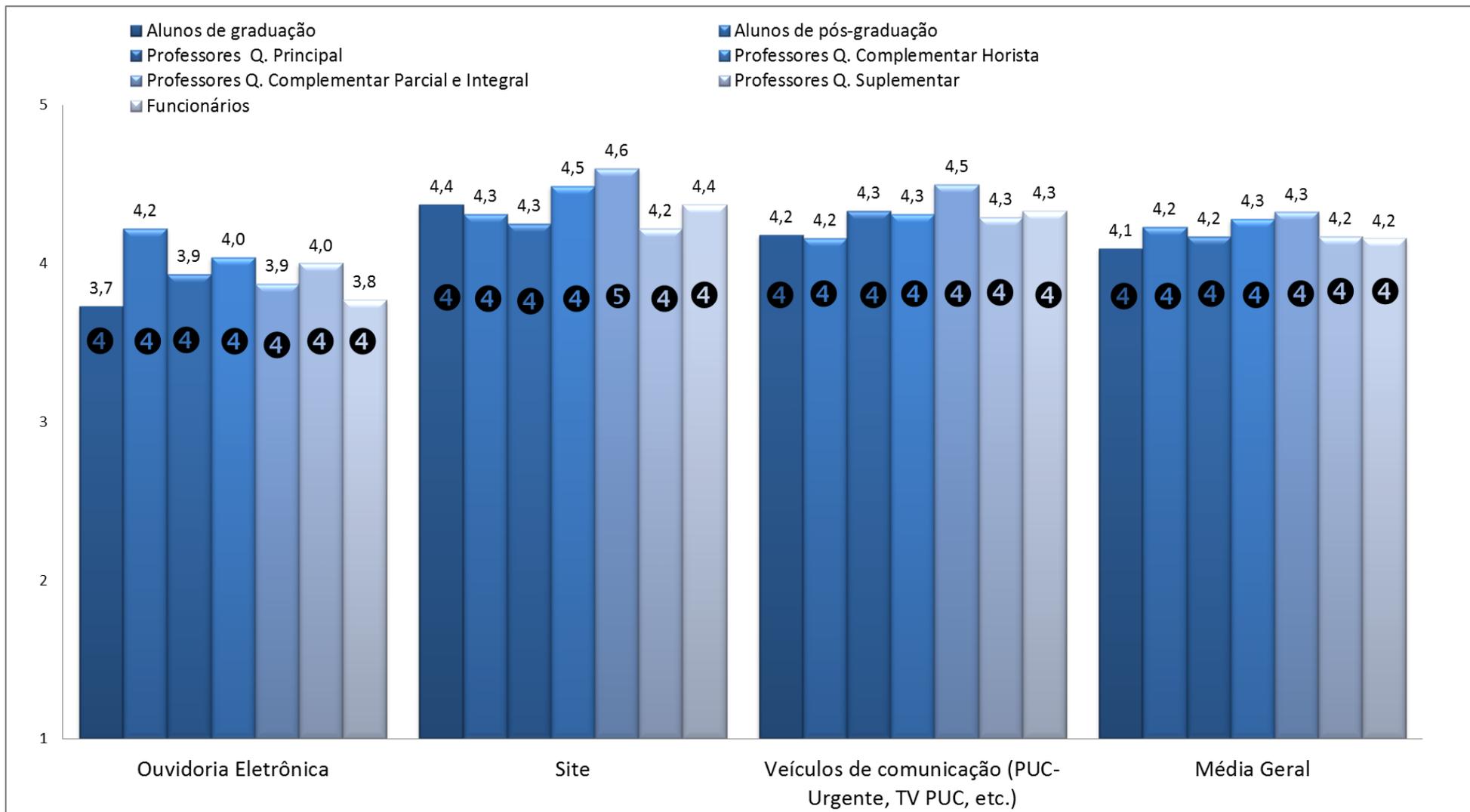


Gráfico 9: Comunicação com a sociedade

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). Destacam-se, para a comunidade universitária, o Web site institucional e as diferentes atividades do Projeto Comunicar, elogiado por meio de comentários textuais de diferentes participantes. Há, no entanto, algumas sugestões, em particular dos alunos de graduação para que o Projeto Comunicar invista mais fortemente nos recursos mais recentes de divulgação de conteúdo digital (aplicativos para dispositivos móveis e conteúdo nas redes sociais) e que intensifique e torne permanente (dado o fluxo constantes de entrada de novos alunos) a divulgação das ações já existentes nessa direção.

A avaliação da ouvidoria também é satisfatória (dentro da faixa de satisfação (símbolo 4, médias de 3,6 a 4,5), embora um pouco inferior às avaliações dos demais atributos na área de comunicação. A análise da distribuição de frequência das respostas dos alunos de graduação (maior foco da Ouvidoria) e os comentários textuais dos perfis trazem à tona aspectos importantes para ações de aprimoramento dos processos da Ouvidoria Eletrônica.

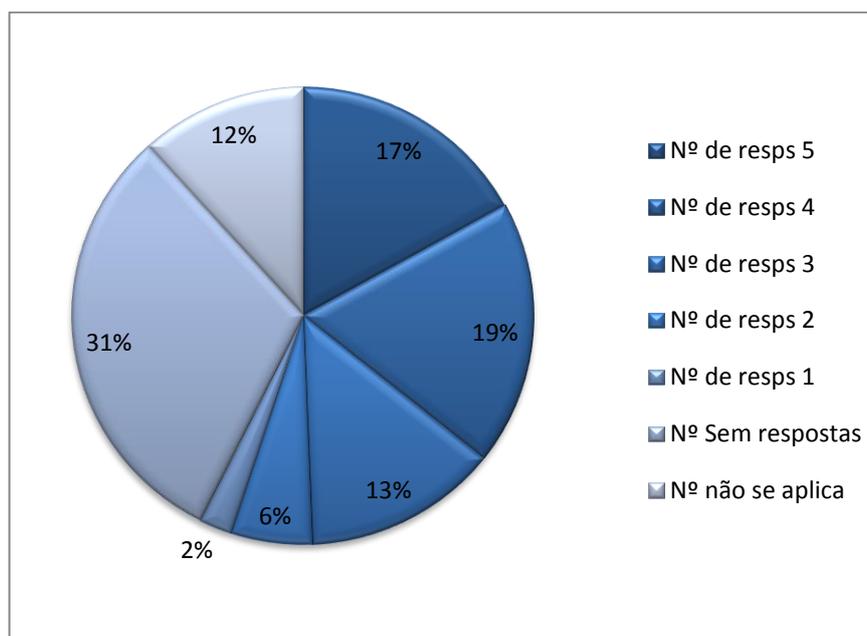


Gráfico 10: Ouvidoria eletrônica – Distribuição de frequência de respostas dos alunos de graduação

A análise do percentual de respostas 'não se aplica' e 'sem resposta' parece apontar para o desconhecimento ou falta de uso que a comunidade universitária parece ter desse importante canal de comunicação, indicado pelo fato de 43% dos respondentes não terem respondido a essa pergunta ou terem escolhido a alternativa 'Não se Aplica', percentuais extremamente altos, se comparados aos obtidos nos demais itens dos questionários. Já os comentários apontam recorrentemente para o fato de que, nos últimos anos, vem crescendo o número de serviços de ouvidoria descentralizados por diversas unidades da universidade e que, em sua maioria, eles não têm um processo transparente para o fluxo da solicitação. Para aqueles que os utilizam, essa descentralização dos serviços fica muito confusa, e há sugestões para que seja estabelecida uma

ouvidoria central, que concentre as demandas, as encaminhe aos setores competentes, com prazo de resposta para as mesmas e com conhecimento/participação da alta administração.

3.4.3 Política de Atendimento aos discentes

A análise dessa dimensão é composta da avaliação dos atributos diretamente relacionados ao atendimento aos alunos e, também, da avaliação que a comunidade universitária faz de seu corpo discente. A opção pela inclusão dessa última avaliação ocorre pelo fato de a universidade considerar indispensável traçar um retrato do perfil dos alunos que atende para, ao conhecer seus pontos fortes e fracos, poder formular uma política de atendimento que de fato se adeque às necessidades de seus alunos.

A avaliação do corpo discente contou com uma dimensão de autoavaliação e com a avaliação dos professores dos Quadros Principal, Complementar de Tempo Integral e Parcial, Complementar Horista e Suplementar. Os resultados dessa avaliação são apresentados separadamente em dois perfis: alunos de graduação e alunos de pós-graduação.

Os **alunos de graduação** se autoavaliam nos seguintes atributos: desempenho em projetos de pesquisa, nas disciplinas e nos estágios realizados. O Gráfico 11 apresenta as médias de cada atributo.

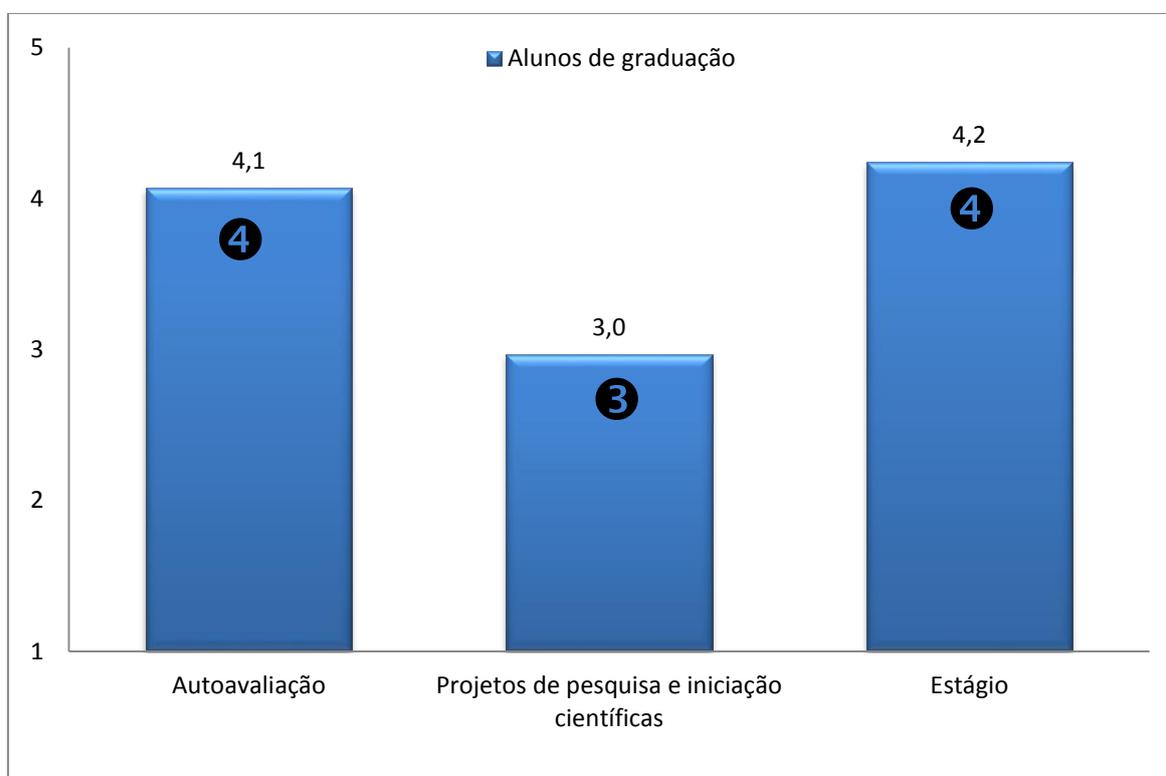


Gráfico 11: Autoavaliação dos alunos de graduação

O gráfico imediatamente traz à tona a diferença entre as avaliações satisfatórias do desempenho discente 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 ③, médias entre 2,6 e 3,5). A análise da distribuição de frequência e dos comentários textuais deste último atributo auxilia a compreensão mais detalhada da avaliação.

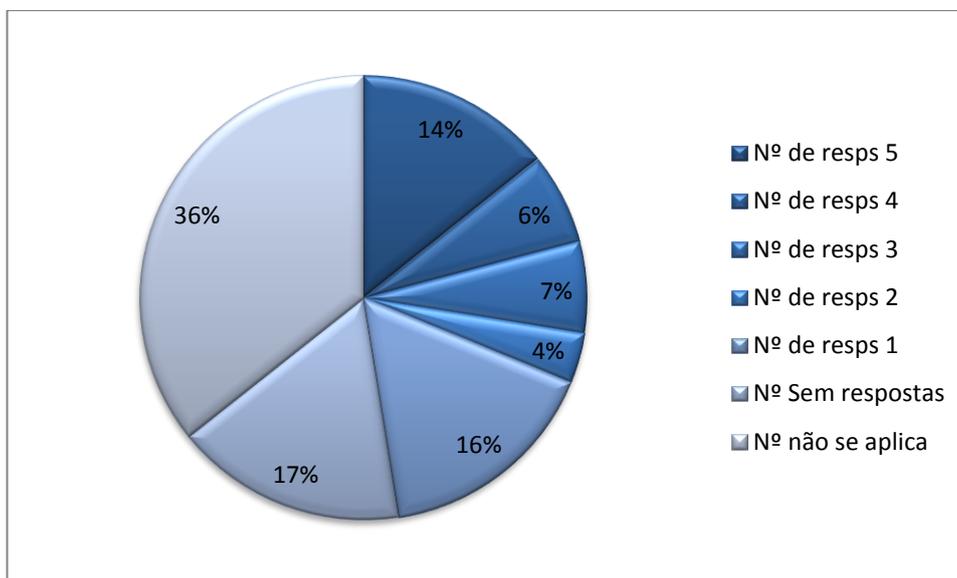


Gráfico 12: Desempenho em projetos de pesquisa – Distribuição de frequência de respostas dos alunos

A distribuição de frequência das respostas relativas ao desempenho em projetos de pesquisa é bastante dispersa, revelando, como esperado, um percentual elevado de respostas ‘Não se Aplica’ e ‘Sem Resposta’ (53%), uma vez que nem todos os alunos querem ou podem realizar atividades de pesquisa. Merece atenção, no entanto, o percentual de 20% de alunos que se dizem insatisfeitos ou muito insatisfeitos com seu desempenho em atividades de iniciação em pesquisa. A análise dos comentários textuais revela que vários se sentem descontentes por **não** estarem realizando atividades de pesquisa, seja por falta de vagas em aberto, seja por não terem dificuldades de aprovação em seleções concorridas ou com critérios bastante exigentes (exemplo: Coeficiente de Rendimento alto), ou, ainda, por falta de um leque maior de linhas de pesquisa capazes de despertar o interesse de determinados perfis de alunos. A ocorrência desse tipo de comentário leva-nos a considerar, portanto, 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 à avaliação que os alunos fazem de seu desempenho em estágios e nas disciplinas, é interessante apresentar duas categorias de comentários recorrentes. A primeira refere-se a certo grau de desmotivação com aulas expositivas em excesso que acaba por interferir na assiduidade e pontualidade dos alunos. A segunda relaciona-se à falta de intervalos entre as aulas e à lotação do campus que, segundo muitos, fazem com os deslocamentos e filas influenciem negativamente na pontualidade.

Pela análise do Gráfico 13, é possível perceber que a avaliação dos alunos de graduação pelos professores é bem mais detalhada e rígida do que a autoavaliação feita pelos próprios alunos.

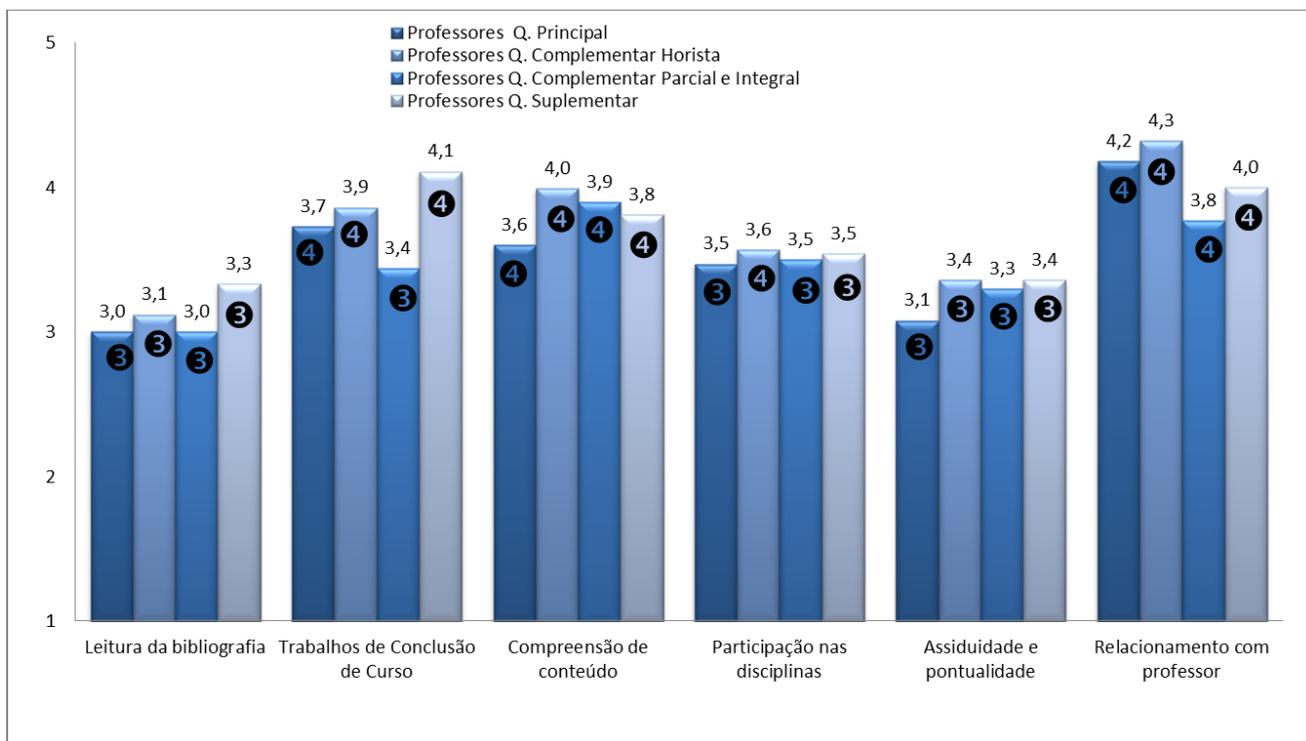


Gráfico 13: Avaliação dos alunos de graduação pelos professores

Dentre as avaliações feitas pelos quatro perfis de professores (Quadros Principal, Complementar Horista e Complementar de Tempo Parcial e Integral e Quadro Suplementar), três atributos merecem ser destacados pela avaliação positiva que receberam (dentro da faixa de satisfação (símbolo 4)). São eles: o desempenho discente na elaboração de Trabalhos de Conclusão de Curso, a compreensão do conteúdo e o relacionamento com professor.

No contexto mais crítico de avaliação, três outros atributos são consistentemente avaliados como os mais negativos pelos quatro perfis de professores. 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; 3,0; 3,3) encontram-se na faixa de neutralidade (símbolo 3), estando, tal como em 2012, entre as médias mais baixas da Avaliação Interna 2014. Apesar de não chegar a ser uma avaliação negativa, os comentários dos professores revelam preocupação recorrente com a questão.

Em relação à pontualidade e à assiduidade, os professores parecem igualmente preocupados, resultando em avaliações com as médias 3,1, 3,4, 3,3 e 3,4. A análise qualitativa de seus comentários expõe os mesmos problemas identificados em avaliações anteriores: falta de consciência da importância da pontualidade e a supervalorização das atividades de estágio, muitas vezes incompatíveis com o adequado comparecimento às aulas. Neste ponto, cabe lembrar a autoanálise dos alunos de que a falta de intervalos entre as aulas e certa lentidão nos deslocamentos no campus vêm interferindo negativamente na pontualidade do corpo discente.

A avaliação da participação discente nas disciplinas também é regular. Salvo a avaliação dos professores do Quadro Complementar de Horistas, as dos demais perfis encontram-se na faixa de neutralidade (símbolo 3). É, porém, na análise dos comentários textuais que o quadro se torna

mais claro. Muitos comentários revelam a desmotivação e certa apatia dos alunos frente às disciplinas, muitas vezes, até mesmo nas eletivas e optativas. Vários professores chamam atenção para a necessidade de repensar a quantidade de horas que o aluno passa em sala de aula, em atitude passiva, bem como de introduzir novas metodologias mais dinâmicas de ensino que acompanhem as recentes mudanças subjetivas, sociais e cognitivas das faixas mais jovens da população.

De modo análogo à avaliação do corpo discente de graduação, na Avaliação Interna 2014, também foi realizada uma avaliação dos **alunos de pós-graduação** de modo a traçar um retrato de seu desempenho, seus pontos fortes e pontos a aprimorar. Esse retrato é composto de uma autoavaliação sucinta, seguida da avaliação dos professores. Dado que, em geral, somente os professores do Quadro Principal atuam na pós-graduação, apenas este perfil avaliou os alunos de Mestrado e Doutorado. O gráfico abaixo apresenta os resultados da autoavaliação realizada.

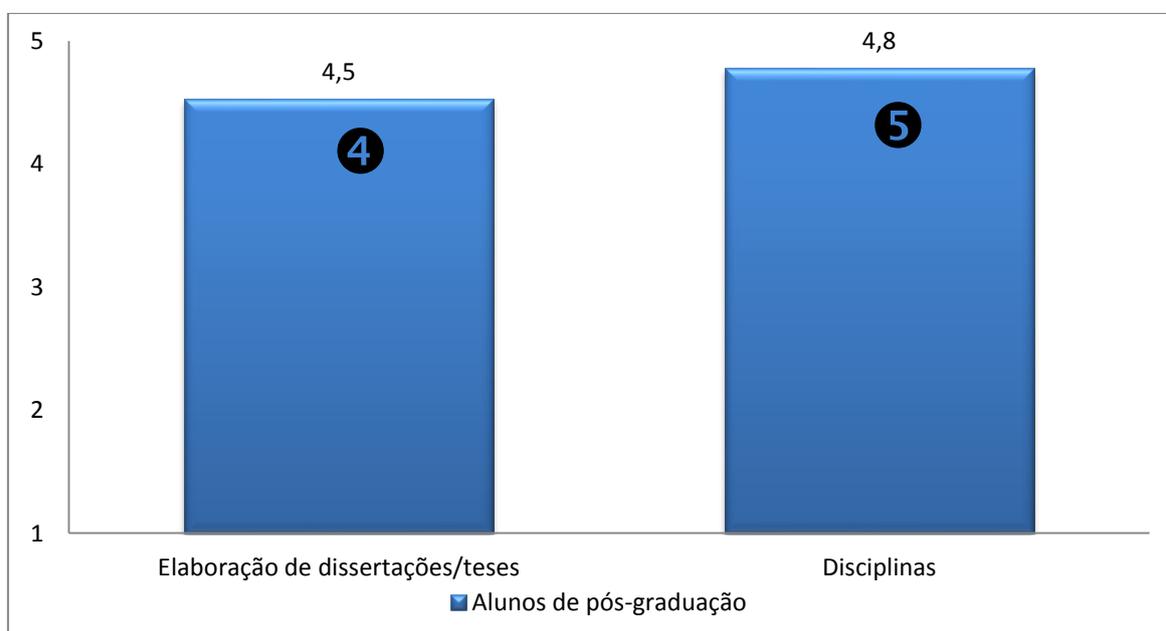


Gráfico 14: Autoavaliação dos alunos de pós-graduação

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. A análise qualitativa revela recorrência de dois tipos de comentários textuais relacionados à queda de desempenho na elaboração de teses e dissertações: o excesso de disciplinas a cumprir, muitas vezes com conteúdo não relacionado às teses, e, no caso de alunos em tempo parcial, a influência negativa das demandas profissionais sob o tempo destinado à pós-graduação.

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

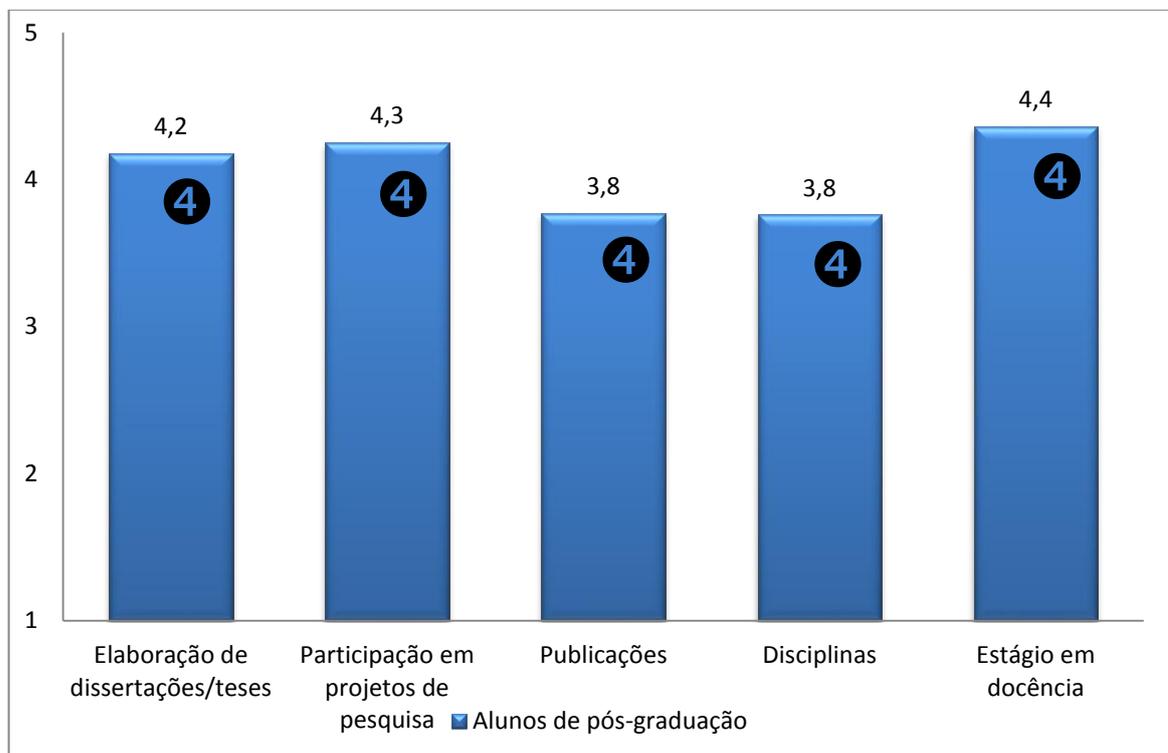


Gráfico 15: Avaliação dos alunos de pós-graduação pelos professores do Quadro Principal

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 convencional neste relatório (símbolo 4, intervalo de médias entre 3,6 e 4,5).

O desempenho nas disciplinas e na publicação de trabalhos é avaliado pelos professores também como satisfatório, embora a média caia um pouco em relação aos atributos anteriormente analisados. Em termos quantitativos, ambas as avaliações estão no limite inferior da faixa de satisfação (símbolo 4, intervalo de médias entre 3,6 e 4,5). Os comentários textuais, no entanto, revelam que, da ótica dos professores, as publicações poderiam ser incrementadas se houvesse um aumento do incentivo financeiro institucional que viabilizasse, por meio de critérios bem definidos, a participação dos alunos nas conferências de ponta de suas áreas. Outros comentários recorrentes chamam atenção para o aumento de alunos de tempo parcial que têm desempenho prejudicado pelas atividades profissionais, aspecto também destacado nas próprias avaliações dos alunos.

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 na seção 3.4.1 deste relatório. Igualmente positiva é a avaliação do corpo docente, destacando a competência científica dos professores da PUC-Rio, cujos resultados estão detalhados na seção 3.5.1.1.

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, funcionários e coordenadores de graduação e de pós-graduação. Em outras seções deste relatório, foram apresentados os pontos de vista dos alunos sobre a qualidade do atendimento dos coordenadores de graduação (seção 3.4.1.1), a qualidade do atendimento dos coordenadores de pós-graduação (seção 3.4.1.2), a qualidade do relacionamento aluno – professor (seção 3.5.1.1) e, finalmente, a qualidade do atendimento dos funcionários (seção 3.5.1.2). De modo resumido, é possível concluir que a avaliação que os alunos fazem do relacionamento com o corpo docente é muito positiva. Eles se encontram satisfeitos com o atendimento prestado pelas coordenações. O atendimento dos funcionários, em particular das secretarias de curso requer treinamento e esquema de rodízio no horário de almoço, considerando que há aulas e demandas durante esse horário.

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 16 apresenta as médias satisfatórias 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).

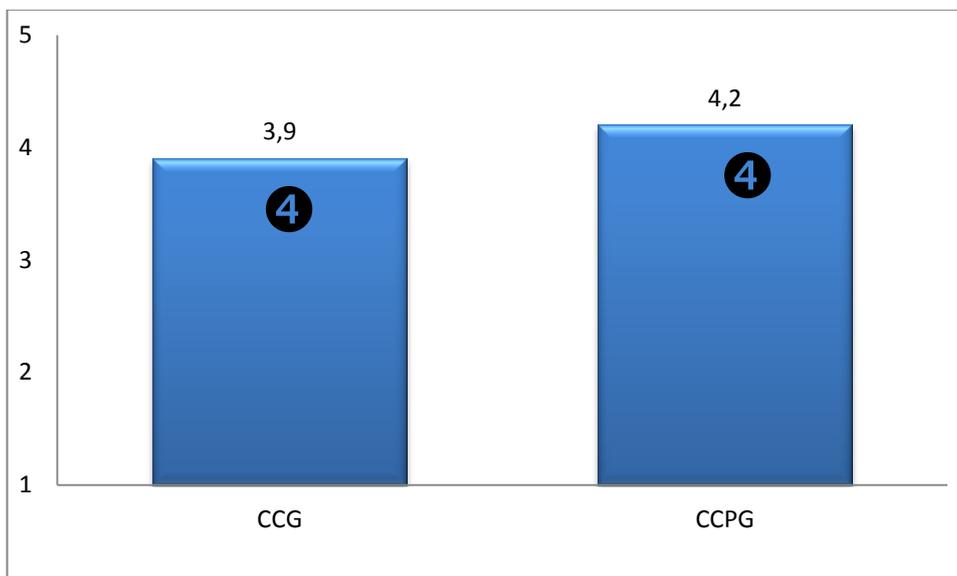


Gráfico 16: Avaliação das Coordenações Centrais de Graduação e de Pós-Graduação

Para dar suporte à vida discente, a PUC-Rio possui outras importantes unidades voltadas para o atendimento ao aluno. A Vice-Reitoria para Assuntos Comunitários desenvolve um conjunto de políticas sociais dedicadas ao corpo discente – bolsas de estudo, apoio financeiro a transporte e alimentação, atividades culturais, etc. No contexto acadêmico, a Diretoria de Admissão e Registro (DAR) é a 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 estudante, diplomas de conclusão e outras declarações são solicitadas nesse órgão. No âmbito financeiro, a Tesouraria é o setor que atende às questões discentes. Para orientar o aluno, um conjunto de normas e regulamentos pertinentes a esses assuntos está à disposição do corpo discente. O Gráfico 17 apresenta as médias das avaliações desses atributos pelos alunos.

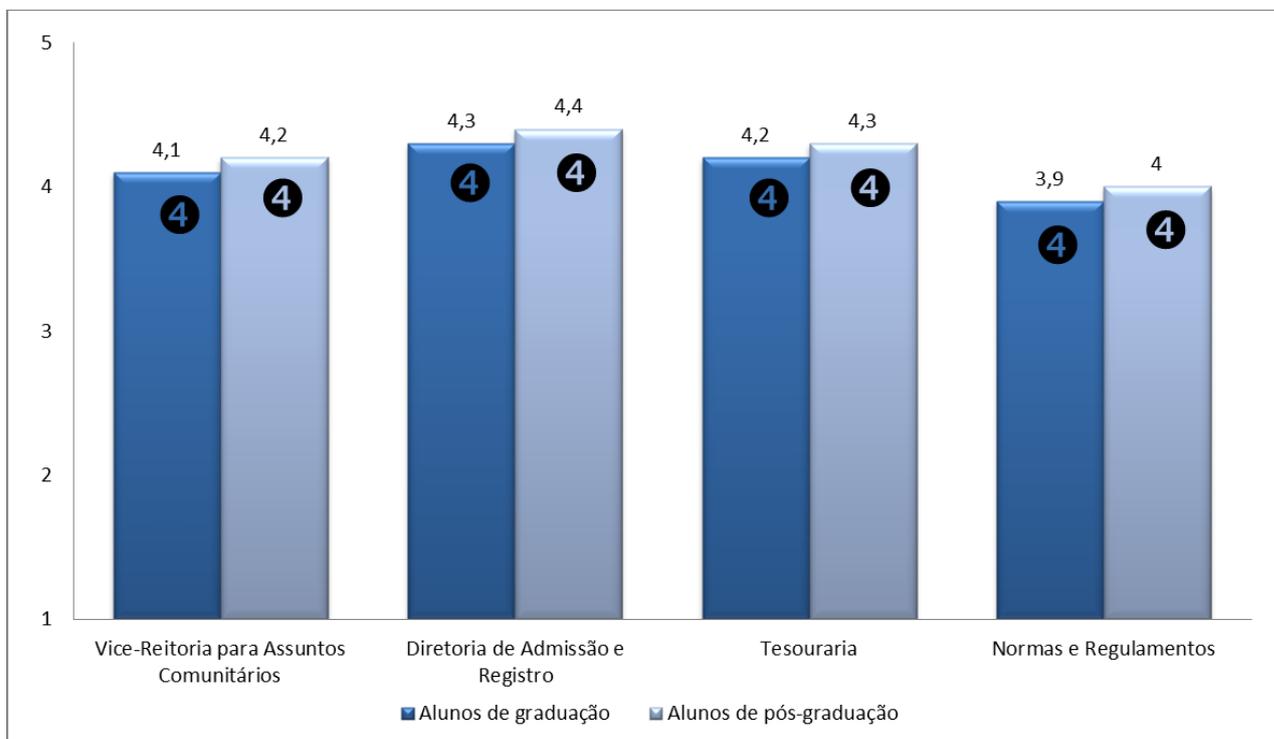


Gráfico 17: Atendimento e orientação ao corpo discente

O gráfico acima revela que o corpo discente como um todo se encontra satisfeito com o atendimento recebido. Todas as médias estão situadas na faixa de satisfação (símbolo ④, intervalo de médias entre 3,6 e 4,5). A análise dos comentários textuais revela, contudo, dois pontos relacionados às normas e regulamentos que são importantes da perspectiva dos alunos:

- As normas e regulamentos são consideradas de difícil acesso, necessitando, segundo vários, de um espaço no *Website* somente para essa finalidade.
- O *template* de formatação de teses e dissertações apresenta problemas que só são detectados por ocasião da certificação. Além disso, esse *template* deveria ser disponibilizado também para LaTeX.

Os resultados da avaliação dos serviços de apoio na área computacional (prestados pelo Rio DataCentro – RDC) serão analisados na seção 3.6, que apresentará detalhadamente a avaliação que a comunidade PUC-Rio faz de sua infraestrutura 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 3.6 serão expostos os pontos de vista dos alunos sobre o atendimento e os serviços da biblioteca, avaliados como satisfatórios. Finalmente, o atendimento do corpo discente no tocante a processos de comunicação através dos quais os alunos são informados sobre aspectos importantes de sua vida na universidade é apresentado na seção 3.4.2.

3.5. Eixo 4: Políticas de Gestão

3.5.1 Políticas de Pessoal

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.

3.5.1.1 Corpo docente e plano de carreira

A excelência do quadro docente da PUC-Rio é mais uma vez ratificada pelas excelentes avaliações que diferentes segmentos da comunidade universitária (alunos de graduação¹, alunos de Pós- Graduação e professores dos quadros Principal, Complementar Horista, Complementar de Tempo Parcial e Integral e Quadro Suplementar) fizeram do desempenho docente 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 18, que os professores se veem e são vistos pelos alunos como profissionais com desempenho muito satisfatório.

¹ 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.

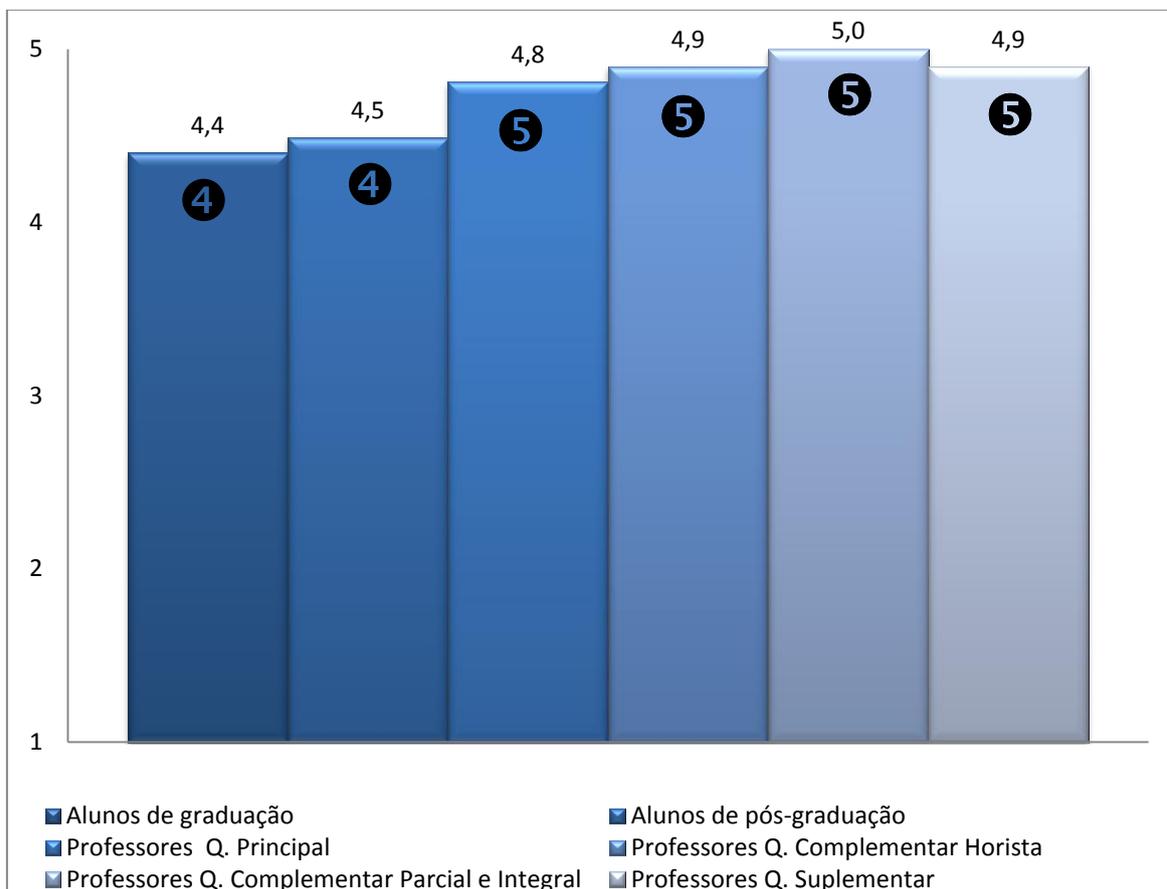


Gráfico 18: Desempenho docente

A análise do gráfico revela que os professores de todos os perfis avaliam seu desempenho como muito satisfatório, com as maiores médias da avaliação interna, e todas situadas na faixa de grande satisfação (símbolo 5, com médias variando de 4,6 a 5,0). Os alunos mostram-se um pouco mais críticos, com respostas que obtêm média na faixa de satisfação (símbolo 4, intervalo de médias entre 3,6 e 4,5). Contudo, a análise da distribuição de frequência das respostas revelam expressiva concentração nas respostas 5 (muito satisfatória) e 4 (satisfatória). A análise dos comentários textuais revela recorrência na demanda por atualização docente em didática e novos recursos metodológicos.

O Plano de Carreira Docente e seus processos foram avaliados pelos **professores do Quadro Principal**, com resultados expostos no gráfico abaixo.

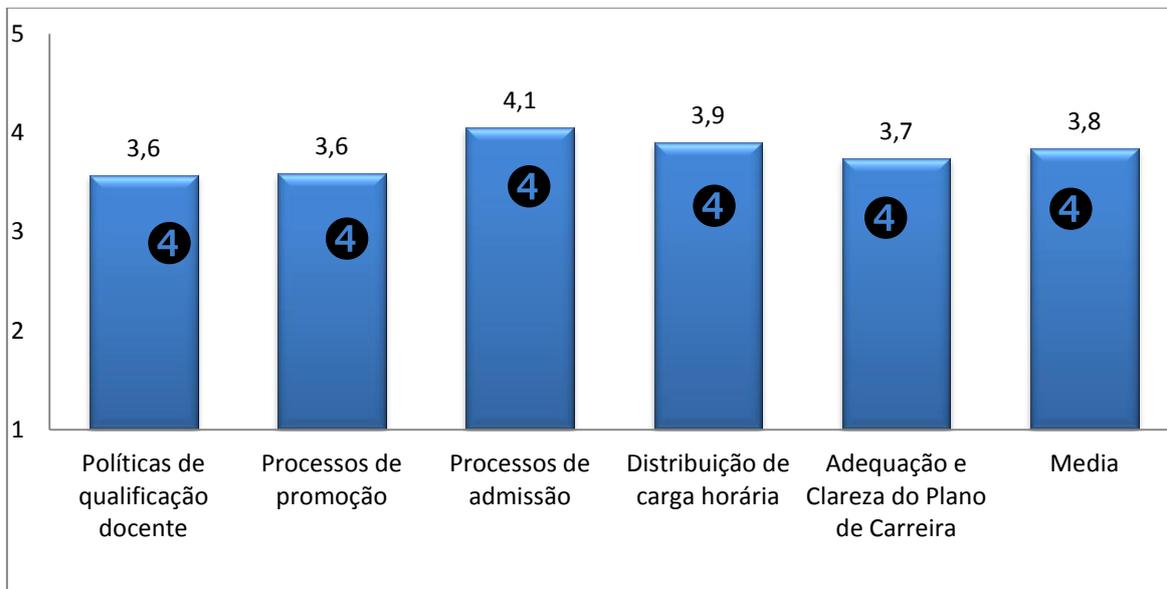


Gráfico 19: Plano de Carreira Docente – Professores do Quadro Principal

De uma perspectiva global, os professores do Quadro Principal consideram que o processo e plano de carreira docente são satisfatórios (símbolo 4, intervalo de médias entre 3,6 e 4,5). A análise de cada atributo individualmente revela as matizes da avaliação.

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

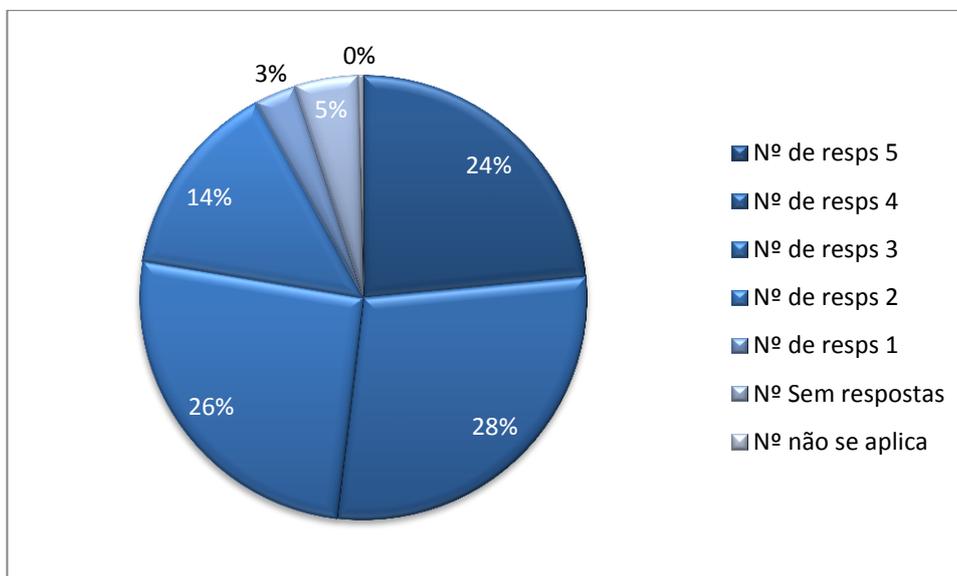


Gráfico 20: Políticas de qualificação docente – Distribuição de frequência de respostas dos professores do Quadro Principal

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 (24% de respostas muito satisfatórias e 28% de respostas satisfatórias). Porém, em direção oposta, encontram-se um percentual de 17% dos professores participantes que avaliam as

políticas de qualificação como insatisfatórias (14%) ou muito insatisfatórias (3%). Alguns comentários textuais parecem revelar a expectativa de uma política mais clara e atuante para a qualificação e atualização dos docentes, com a implantação de um programa de licenças sabáticas com periodicidade definida para sua concessão.

A avaliação dos processos de promoção pelo Quadro Principal também permaneceu no limite inferior da faixa de satisfação (média 3,6), cabendo destacar que 56% dos participantes julgaram esses processos adequados ou muito adequados, 25% consideraram-no regular e 11% encontram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos em relação a esse atributo. O Gráfico 21 torna visível esta distribuição. Entretanto, a análise qualitativa não permitiu identificar em comentários textuais os fatores possivelmente associados a essa insatisfação.

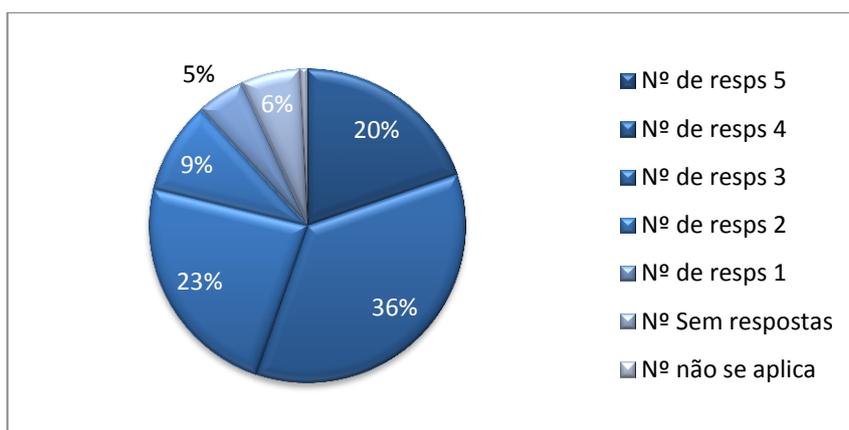


Gráfico 21: Processos de promoção – Distribuição de frequência de respostas dos professores do Quadro Principal

É satisfatória a avaliação da adequação e clareza do Plano de Carreira Docente, embora a média (3,7) também esteja localizada no limite inferior da faixa de satisfação (símbolo ④, intervalo de médias entre 3,6 e 4,5). A análise da distribuição de frequência revela que, dentre os respondentes, 10% consideram que o Plano é insatisfatório ou muito insatisfatório quanto à clareza e adequação, e 23% consideraram-no regular. Tal como na avaliação do atributo anterior, a análise qualitativa não permitiu identificar os fatores associados à relativa insatisfação.

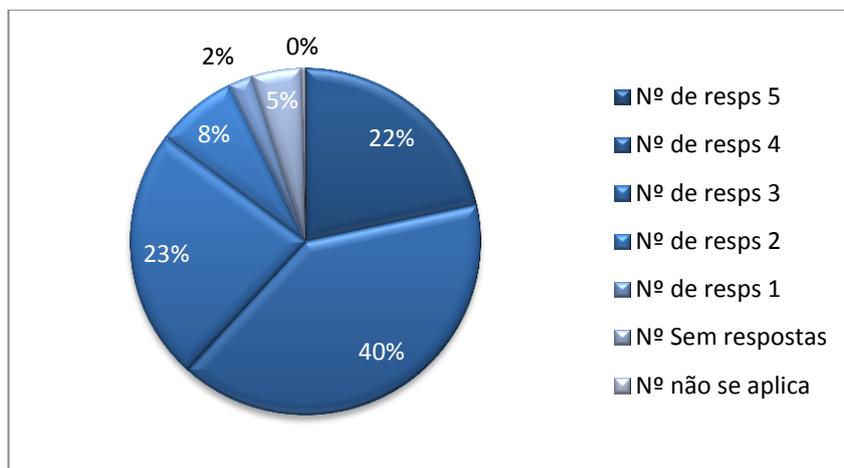


Gráfico 22: Adequação e clareza do Plano de Carreira – Distribuição de frequência de respostas dos professores do Quadro Principal

Já os procedimentos de admissão e a distribuição de carga horária são avaliados como mais satisfatórios (símbolo 4, intervalo de médias entre 3,6 e 4,5).

Enquanto os professores do Quadro Principal avaliaram minuciosamente o novo Plano de Carreira Docente, os professores dos Quadros Suplementar, Complementar Horista e Complementar de Tempo Parcial e Integral fizeram uma avaliação mais sucinta, dado que diversos pontos do Plano não se aplicam às atividades de seu perfil, basicamente vinculadas ao ensino de graduação. O Gráfico 23 sintetiza os resultados dessa avaliação.

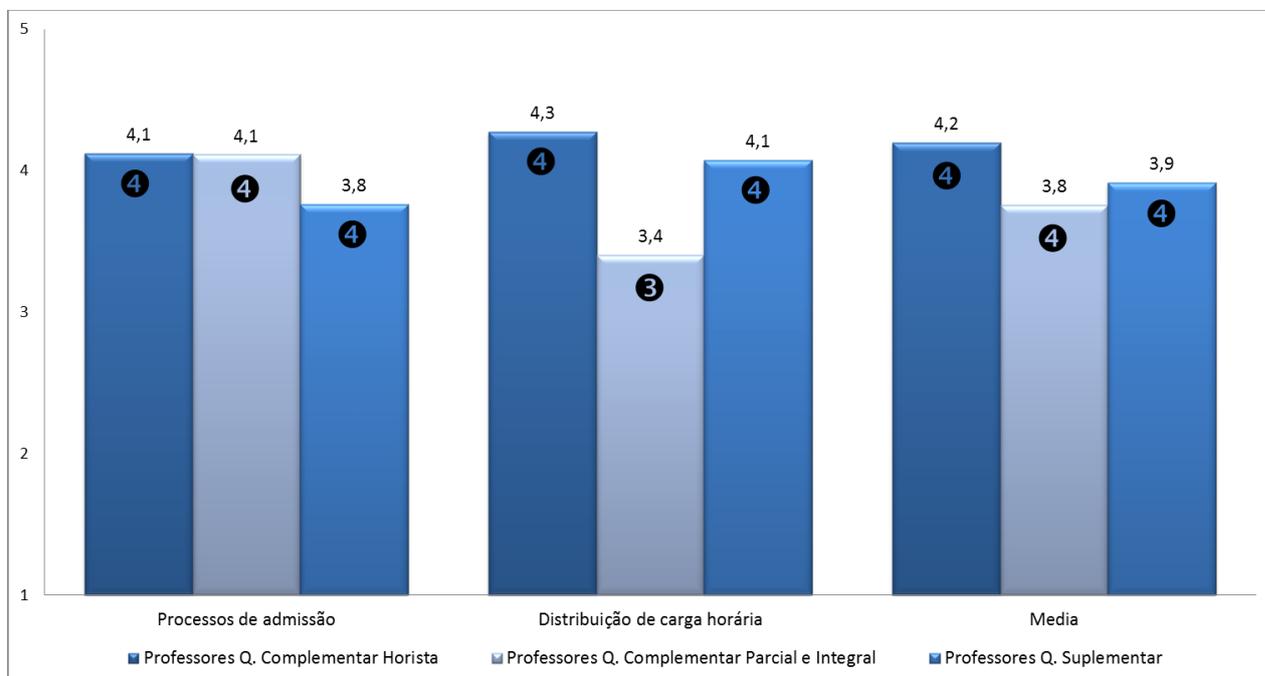


Gráfico 23: Políticas docentes – Professores Quadros Complementar e Suplementar

As médias dos atributos examinados pelos professores dos Quadros Complementar Horistas são satisfatórias e superiores às obtidas junto ao Quadro Principal, possivelmente pelas características desse perfil de professor: ênfase em uma única atividade (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. Já as avaliações dos professores do Quadro Suplementar, em sua maioria composta por professores conveniados (professores-pesquisadores vinculados à universidade em função de sua participação em projetos conveniados) estão mais rigorosas. As médias mais baixas nesses atributos são, no entanto, esperadas, uma vez que esses docentes são admitidos e remunerados com dotação orçamentária de projetos e suas expectativas estão fortemente voltadas para a contratação definitiva com verba da própria universidade. As avaliações do Quadro Complementar de Tempo Parcial e Integral (professores de 20 ou 40 horas dedicados ao ensino de graduação e à atividades de supervisão ou coordenação de curso) são especialmente mais severas no atributo distribuição de carga horária, o que é explicado pelo fato de este quadro novo ainda estar se ajustando para equilibrar em 20 ou 40 horas atividades de ensino e de coordenação na graduação.

3.5.1.2 Corpo técnico-administrativo e políticas de pessoal

Por meio de questionários que variaram segundo o perfil de participantes, foi possível coletar dados que constroem uma visão das principais características do corpo técnico-administrativo percepção dos próprios funcionários, bem como dos alunos e professores.

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

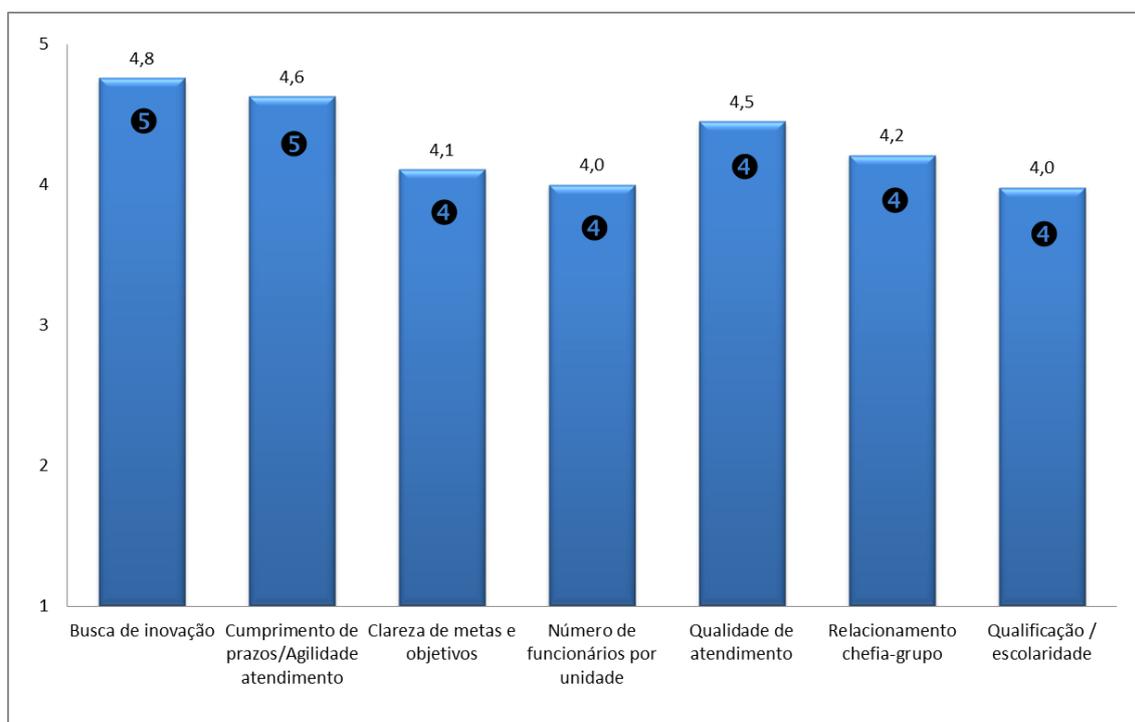


Gráfico 24: Autoavaliação dos funcionários

A avaliação de desempenho dos funcionários é muito satisfatória, com médias por atributos localizados nas faixas de grande satisfação ou satisfação (representadas no gráfico pelos 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 4,8), o cumprimento de prazos (média 4,6) e a qualidade do atendimento que realizam (média 4,5).

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

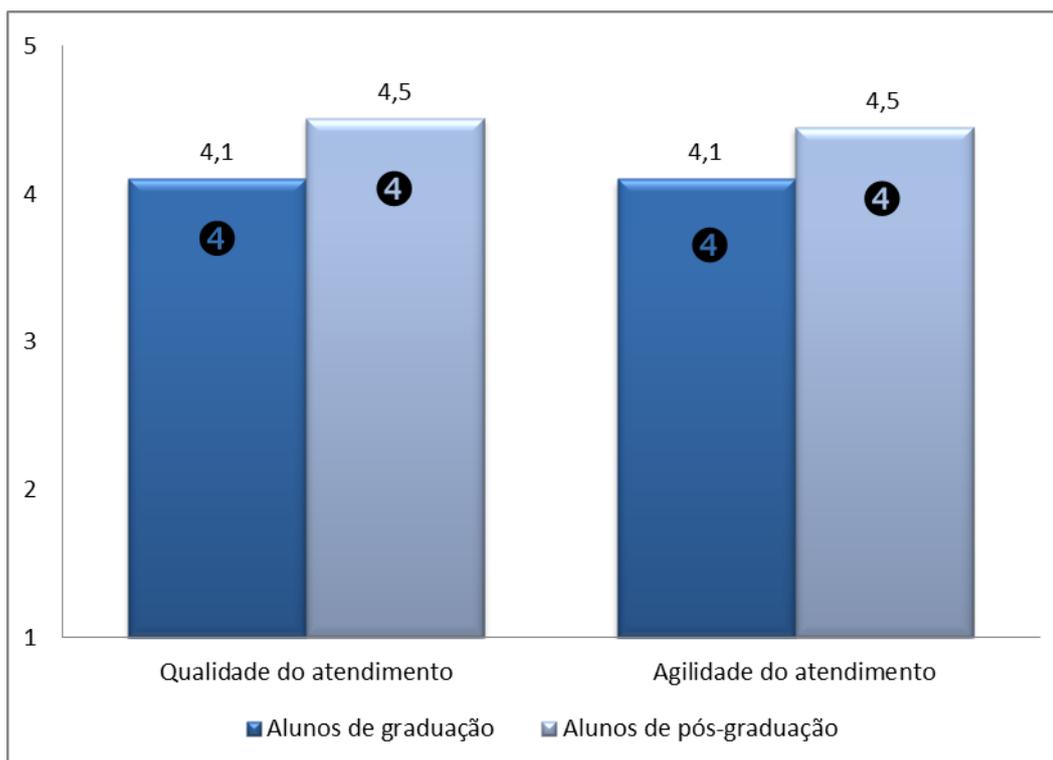


Gráfico 25: Avaliação dos funcionários pelos alunos

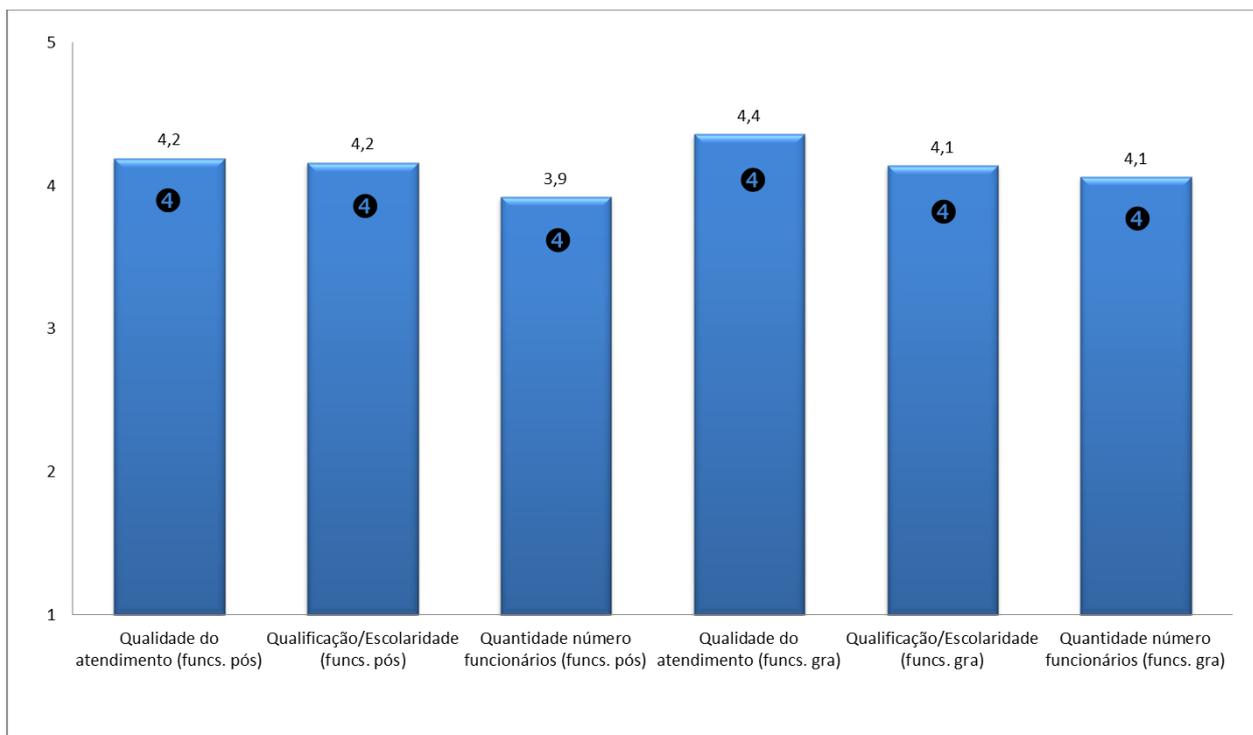


Gráfico 26: Avaliação dos funcionários pelos professores

A análise quantitativa indica satisfação dos docentes e discentes para com o corpo técnico-administrativo da PUC-Rio, com as médias dos atributos (variando entre 3,9 e 4,5). A análise qualitativa, no entanto, revela recorrência de comentários denotando insatisfação relacionada aos seguintes aspectos:

- Qualidade do atendimento: os alunos de graduação em particular (mas não exclusivamente) consideram que o atendimento dispensado pelas secretarias é inadequado, caracterizando-se muitas vezes pela descortesia e morosidade. Treinamento para obtenção de um padrão de qualidade é solicitado por muitos.
- Horário de atendimento: Alunos de graduação e de pós-graduação consideram importante a implantação de esquema de rodízio no horário de almoço, considerando que há aulas e demandas durante esse horário.
- Comunicação entre membros de uma equipe: alunos de graduação chamam atenção para a falta de uma comunicação eficiente entre uma mesma equipe, gerando muitas informações contraditórias e lentidão na solução de processos.
- Normas e Processos: na percepção de vários participantes (alunos e professores), muitos funcionários não dominam as regras e processos da universidade e dão informações imprecisas. Treinamentos em processos e normas da universidade são sugeridos.

No gráfico 27, são expostas as médias das avaliações feitas pelos funcionários da PUC-Rio a respeito das políticas de pessoal que norteiam suas atividades na instituição.

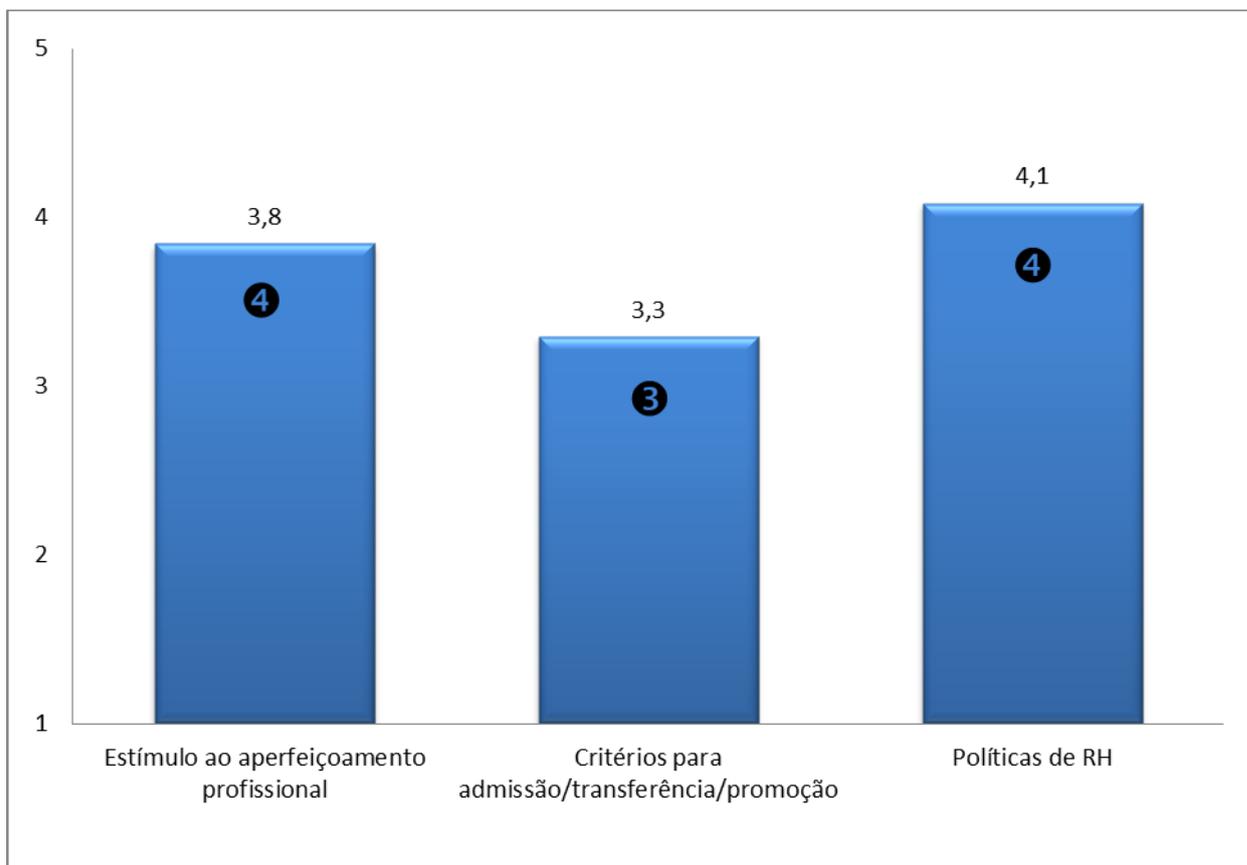


Gráfico 27: Avaliação das políticas de pessoal pelos funcionários

A avaliação dos estímulos concedidos à capacitação profissional vem melhorando ao longo das avaliações internas e, em 2014, encontra-se na faixa de satisfação (média 4,1). Essa melhoria parece ratificar a importância do Programa de Desenvolvimento implantado em 2006 pela Superintendência de Recursos Humanos. Continua a haver, contudo, várias reclamações a respeito de chefias que não liberaram funcionários para esses cursos, realizados em horário de expediente.

A avaliação das políticas de pessoal – processos de admissão, transferência e promoção – é apenas regular. A análise qualitativa dos comentários textuais encontra recorrências expressivas em torno dos seguintes pontos:

- A elaboração de um plano de carreira que contemple promoções por tempo de serviço e por mérito mediante análise sistemática de desempenho é considerada urgente. Há insatisfações com a política individualizada de reajustes sem critérios gerais e transparentes.
- Embora haja vários processos de seleção interna, amplamente divulgados, várias Unidades/Departamentos contratam novos funcionários segundo seus próprios critérios, sem divulgação prévia da vaga na universidade.
- O descontentamento com a carteira de benefícios da universidade também é alta. Auxílio-alimentação e melhoria no plano de saúde foram os pontos mais citados. Auxílio-creche para os pais e não apenas para as mães também é uma solicitação.

3.5.2 Organização e Gestão

Conforme descrita no PDI 2013-2017, 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. A avaliação desses órgãos foi apresentada na seção 3.4.3 deste relatório.

A PUC-Rio é administrada em regime participativo, contando com diversos Órgãos Colegiados e Comissões. A Avaliação Interna 2014 consultou os participantes quanto à adequação da representatividade de cada segmento universitário junto a esses órgãos e comissões. Complementarmente, 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. Os resultados da avaliação destes atributos encontram-se no Gráfico 28.

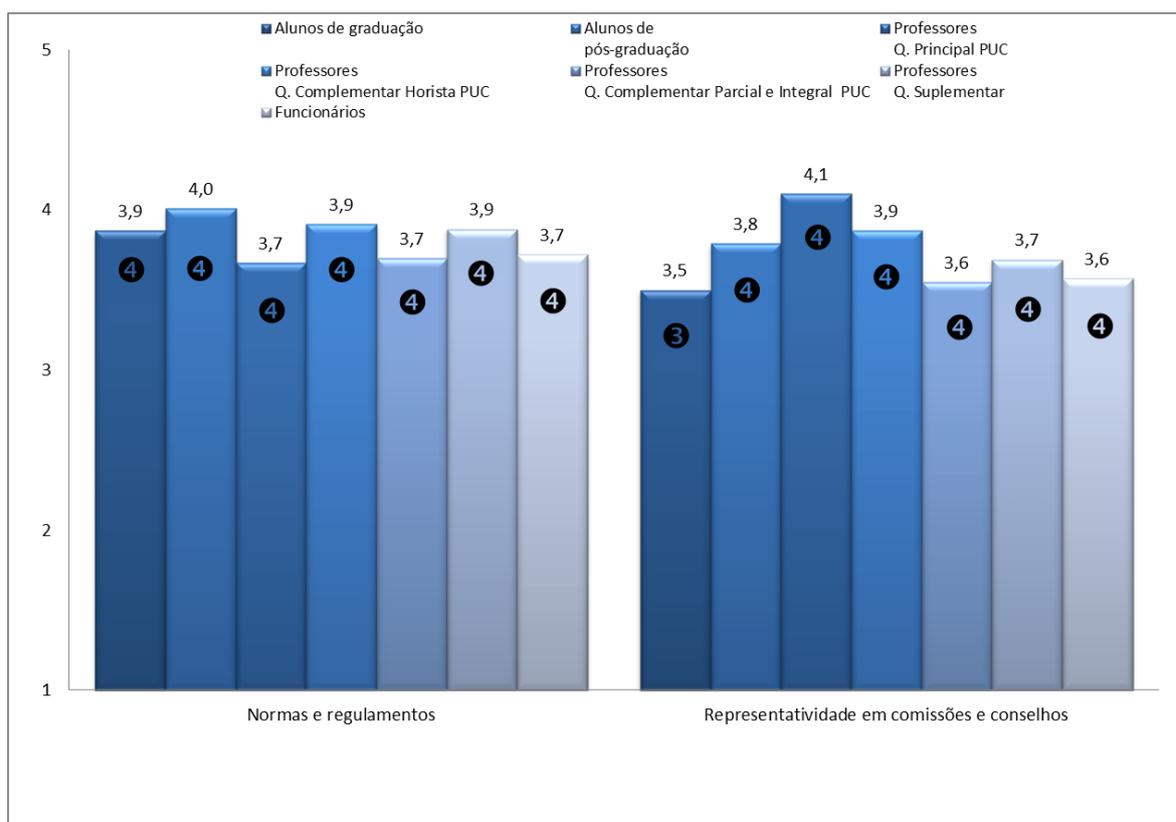


Gráfico 28: Organização e Gestão: Normas, Regulamentos e Representatividade

De maneira geral, alunos, professores e funcionários encontram-se satisfeitos com a clareza das normas e regulamentos da universidade (médias entre 3,6 e 4,5, categorizadas no gráfico com o

símbolo ④). Há, no entanto, comentários textuais que enfatizam a necessidade desse conteúdo estar digitalizado na íntegra, reunido e facilmente acessível, o que nem sempre ocorre.

No que diz respeito à representatividade dos diferentes segmentos universitários junto a órgãos colegiados e comissões, a avaliação dos professores, funcionários e alunos de pós-graduação é satisfatória, não havendo nenhum dado importante em seus comentários textuais. Já em relação aos alunos de graduação, a avaliação encontra-se na faixa de neutralidade (símbolo ⑤), e, a partir da análise da distribuição de frequência das respostas (Gráfico 29) e dos comentários textuais, é possível identificar dois pontos que vêm influenciando essa avaliação. Primeiramente, 26% 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. Além disso, vários comentários revelam que, apesar de os representantes discentes serem eleitos por eleição direta, muitos alunos não se sentem representados em seus pontos de vista, percepção ratificada pelo fato de 14% das respostas revelarem insatisfação ou grande insatisfação com a representação estudantil.

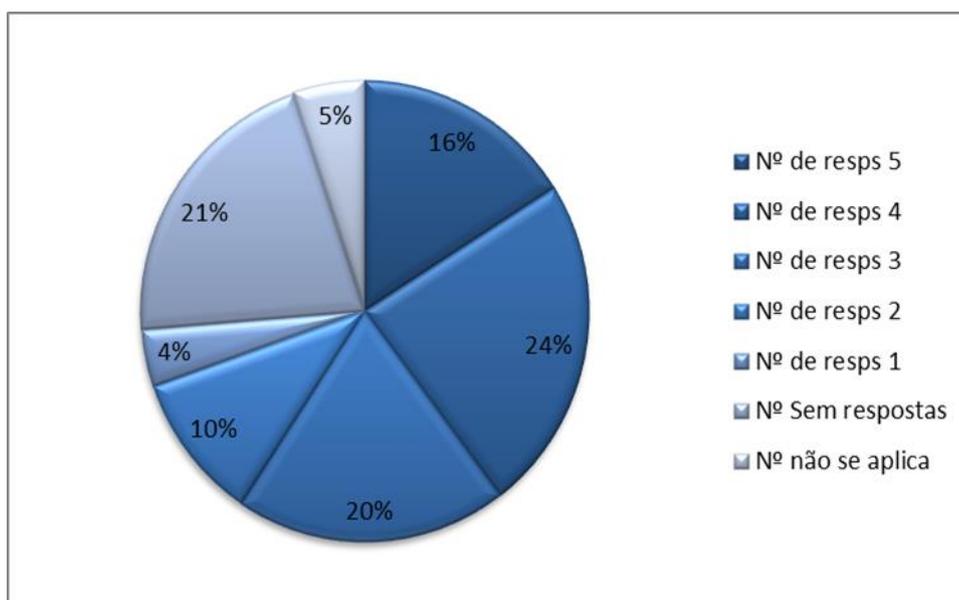


Gráfico 29: Representatividade em comissões e órgãos colegiados – Distribuição de frequência de respostas dos alunos de graduação

3.5.3 Sustentabilidade Financeira

A avaliação da sustentabilidade financeira da universidade foi realizada pela Coordenação de Orçamento por meio de extensa análise documental, tendo como base o ano de 2014. Esta análise revela que o orçamento da PUC-Rio permanece equilibrado e controlado.

Conforme apresentado no PDI 2013-2017 e em relatórios de avaliação anteriores, parte preponderante dos recursos da instituição advém das anuidades pagas por alunos de graduação. A instituição tem buscado o apoio de instituições filantrópicas, grandes empresas e benfeitores com a finalidade de financiar projetos de expansão e complementar seus investimentos em instalações e equipamentos. Recursos advindos de contratos e convênios com empresas públicas

e privadas têm contribuído de forma relevante para a manutenção e a modernização de laboratórios da universidade.

Tal como vem ocorrendo nos últimos anos, qualquer superávit vem sendo reaplicado na modernização e desenvolvimento da universidade e, ainda, em bolsas de estudo e assistência social. Em 2014, a partir de insumos da Avaliação Interna 2014, os principais investimentos da universidade foram: reformas estruturais e modernização do parque de elevadores existentes da instituição, manutenção do projeto de revitalização dos banheiros da Universidade, adequação de imóveis adquiridos nas proximidades do *campus* para amenizar o fluxo intenso de pessoas e atender ao crescimento de projetos de pesquisa.

A Coordenação de Orçamento avalia que a adequada alocação de recursos vem sendo possível em função da constante evolução de seus processos de planejamento e controle, tanto orçamentários quanto financeiros. O modelo orçamentário de descentralização da execução e centralização do controle oferece às unidades acadêmicas grande agilidade e flexibilidade na execução do planejamento. O Sistema Administrativo fornece apoio e viabiliza o pleno funcionamento de tal modelo com a rapidez e segurança necessárias. Entretanto, o crescimento dos custos de serviços e de benefícios de seus professores e funcionários – como plano de saúde e previdência privada – demandam novos desafios para a manutenção da estabilidade financeira da Universidade ao longo dos próximos anos.

3.6. Eixo 5: Infraestrutura física

A avaliação da infraestrutura 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 (infraestrutura e serviços)
- Salas de aula
- Laboratórios
- Salas de estudo e de pesquisa

O gráfico abaixo expõe a média geral desses atributos para cada perfil de participantes.

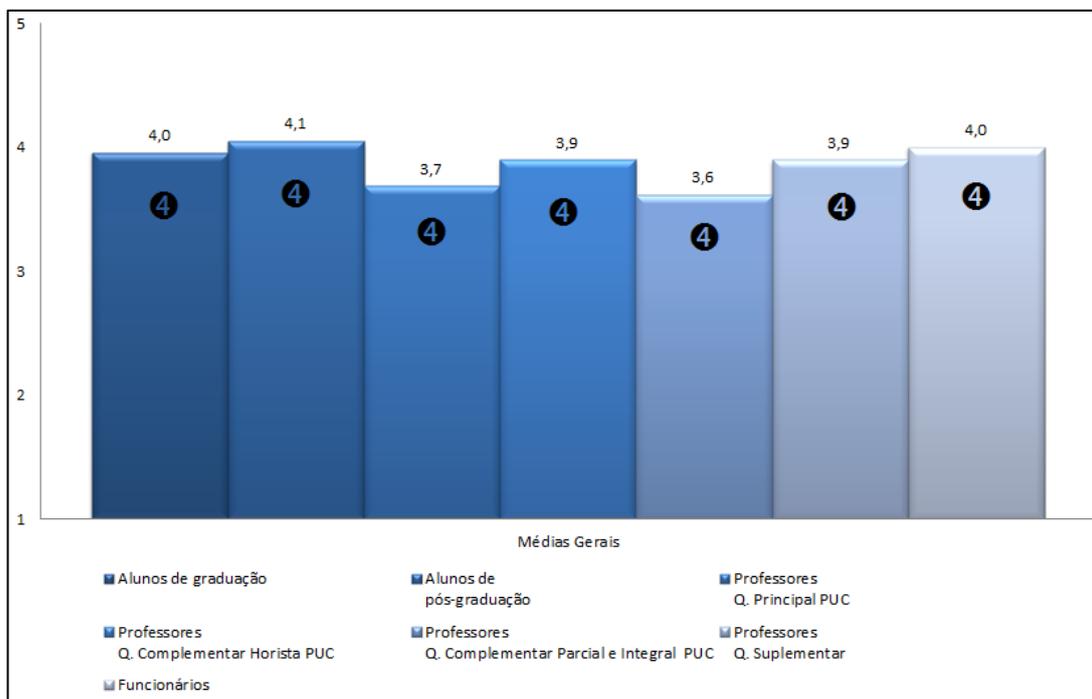


Gráfico 30: Infraestrutura e serviços de apoio – Médias gerais

Alunos e professores consideram a infraestrutura da PUC-Rio satisfatória (representada no gráfico pelo símbolo ④, correspondendo à faixa de médias entre 3,6 e 4,5). Uma análise de cada atributo apresenta informações adicionais relevantes para melhor compreensão desta dimensão.

O Gráfico 31 apresenta as médias dos principais atributos relacionados às áreas comuns do campus.

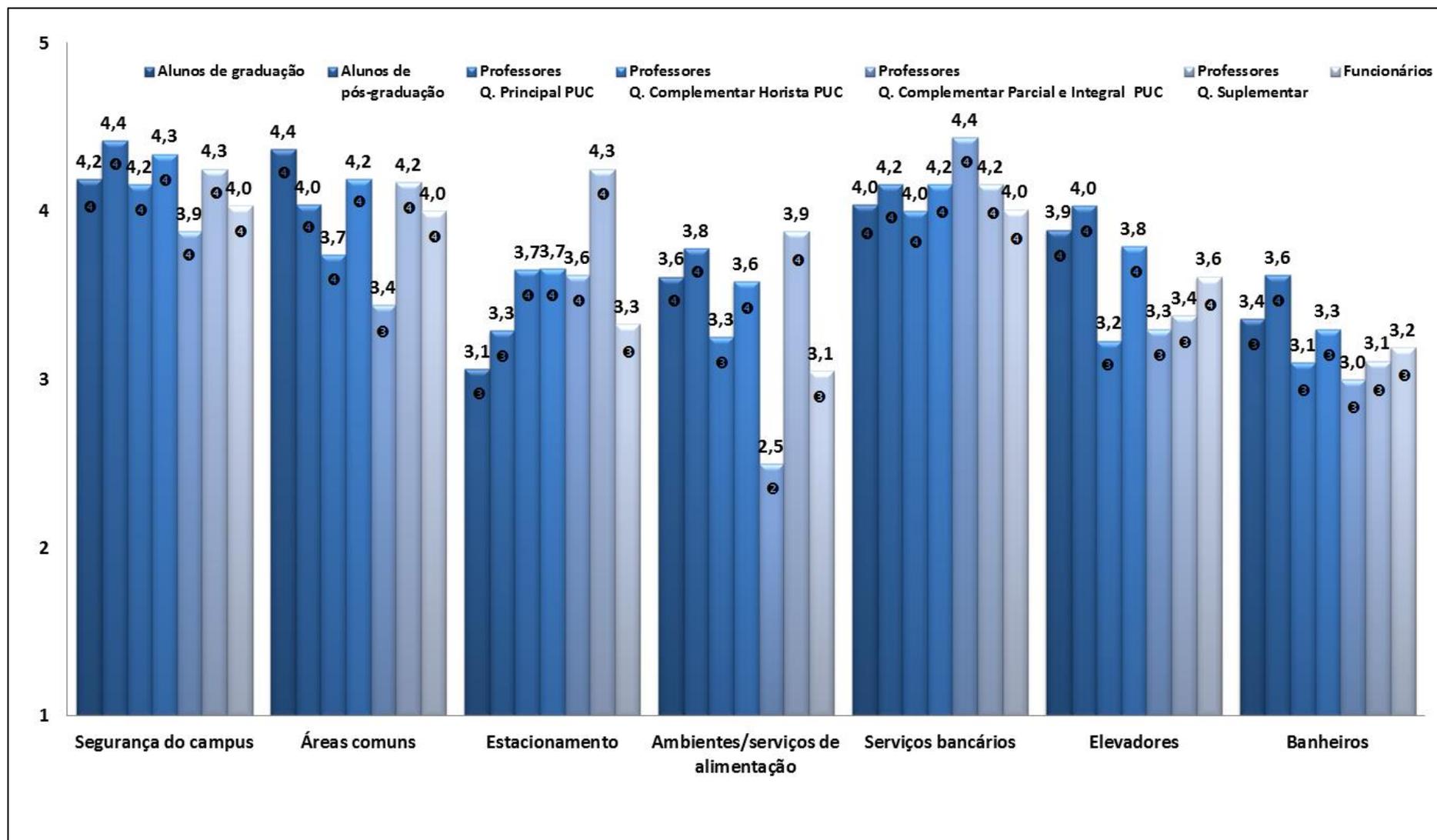


Gráfico 31: Infraestrutura

Primeiramente, cabe ressaltar que, em nenhum dos perfis de participantes, houve atributos avaliados dentro da faixa de grande satisfação. Em seus comentários textuais, diversos participantes reconhecem os investimentos recentes da universidade na melhoria de sua infraestrutura. Há, contudo, a percepção de investimentos de porte ainda precisam ser feitos no que se refere à conservação e melhoria do espaço físico de modo a colocar o campus da PUC-Rio no mesmo nível de outras universidades privadas e até mesmo públicas. Professores, alunos e funcionários expõem recorrente e consistentemente em seus comentários textuais a preocupação com a deterioração do campus que, apesar de bucólico e agradável, tem infraestrutura incompatível com a excelência do ensino que oferece. Acrescenta-se a isso a percepção de que a população de usuários do campus é superior à sua capacidade.

Os atributos segurança do campus e serviços bancários apresentam consistentes avaliações na faixa de satisfação (4, médias entre 3,6 e 4,5) em todos os perfis, com médias variando entre 3,9 e 4,4. Em relação aos bancos, a análise qualitativa dos comentários revela um dado importante. A solicitação de caixas do Bradesco ou 24 horas não apenas representou a maior recorrência relacionada à infraestrutura, como também foi uma das categorias mais significativas resultante da análise da totalidade dos comentários textuais da avaliação interna (ao lado da avaliação dos banheiros, elevadores e serviços de alimentação). Em todos os perfis de participantes haviam inúmeros comentários sobre o uso constante do Bradesco (e esporadicamente da Caixa) seja como correntista, seja para pagamento de contas, e sobre a falta de tempo de ir até a agência mais próxima deste banco.

Já em relação à segurança no campus, embora em termos quantitativos a avaliação tenha sido satisfatória, a análise qualitativa revelou, pela primeira vez no contexto da avaliação interna, comentários recorrentes sobre a falta de segurança no entorno do campus e sobre o fato de o campus ser aberto à comunidade externa. Em relação ao entorno, em particular os alunos de graduação e de pós-graduação relatam casos de assaltos e furtos nas proximidades de universidade. Embora saibam que a universidade não tem nenhuma responsabilidade a esse respeito, vários sugerem que ela atue junto às autoridades em busca de soluções. Deste sentimento de insegurança externa, possivelmente, decorre a preocupação com o fato de estranhos à universidade terem livre acesso ao campus em geral e aos andares dos prédios em particular. Diversos professores, funcionários e alunos sugerem que o acesso às instalações da universidade se dê por meio de identificação prévia e mostram-se especialmente preocupados com o possível aumento da circulação de estranhos em função da inauguração do metrô.

A conservação das áreas comuns do campus recebeu avaliação satisfatória (4, médias entre 3,6 e 4,5) dos alunos, funcionários e professores do Quadro Principal, Suplementar e Complementar Horista. Professores dos Quadros Complementar de Tempo Parcial e Integral consideram-na regular (símbolo 3, médias entre 2,6 e 3,5). A análise dos comentários textuais de todos os perfis revelam, no entanto, o mesmo tipo de conteúdo: preocupação com o envelhecimento do campus

e o alerta para a necessidade de ações de manutenção preventiva de maior fôlego do que as já comumente realizadas. Há comentários recorrentes sobre problemas de conservação e limpeza no prédio IMA.

A avaliação do estacionamento foi satisfatória (símbolo ④, médias entre 3,6 e 4,5) para funcionários e para os professores dos Quadros Principal e Complementar. Alunos de graduação e de pós-graduação e professores do Quadro Suplementar foram um pouco mais severos, e suas avaliações ficaram situadas na faixa de neutralidade (símbolo ③, médias entre 2,6 e 3,5). Aspecto crítico na universidade, em particular devido à diminuição do número de vagas em função das obras em curso para construção de linha do metrô, a avaliação desse atributo certamente contou com a compreensão da comunidade universitária. Esta percepção foi ratificada pela análise dos comentários textuais os quais citaram a obra como um problema para o estacionamento. Dado que professores e funcionários possuem vagas diferenciadas, é compreensível que a avaliação dos alunos, mais intensamente afetados pelo problema, tenham avaliado com mais rigidez esse atributo. Cabe destacar a solicitação de professores e funcionários recentemente admitidos (e que não obtiveram vaga nos estacionamentos destinados a professores e funcionários) para que pudessem ter isenção do pagamento diário do estacionamento e que pagassem o mesmo que os demais professores e funcionários.

De maneira geral, a avaliação dos serviços de alimentação e dos elevadores foram bastante críticas, situando esses atributos como aqueles que receberam pior avaliação por parte da comunidade universitária. A tradição da avaliação interna de obter médias mais altas na análise quantitativa (que diferencia atributos mais críticos por décimos) e de revelar o conteúdo crítico nos comentários se mostrou especialmente presente na avaliação dos serviços de alimentação e dos elevadores. Em relação à alimentação, as médias variaram mais entre perfis – de 2,5 a 3,9 (símbolos ③ e ④ nos gráficos), mas a análise qualitativa dos comentários textuais indicou pontos comuns de insatisfação, a saber:

- O restaurante universitário (restaurante-bandejão) é apontado como extremamente insuficiente em termos de espaço. Não comporta alunos, funcionários e professores (que gastam muito tempo em filas para almoçar) e é aberto ao público externo. Há solicitações para ampliação do espaço disponível e para limitação do uso exclusivo à comunidade universitária.
- Apesar de reformado recentemente, o local do restaurante-bandejão é excessivamente quente. Há solicitação de instalação de refrigeradores.
- O número de locais para almoço e lanche também são insuficientes para a comunidade universitária. Os alunos em particular reclamam de não conseguirem fazer lanches rápidos entre uma aula e outra em função das constantes filas, mas todos os perfis comentam do desconforto e do gasto de tempo gerados pela quantidade insuficiente de espaços de alimentação.
- Os preços cobrados pelos restaurantes e lanchonetes são considerados muito altos. Alternativas de alimentação menos custosas e mais diversificadas são sugeridas.

A avaliação dos elevadores seguiu o mesmo padrão de comportamento da avaliação anterior. As médias variaram de 3,2 a 4,0, mas os comentários destacam o número insuficiente de elevadores para o movimento do campus e geram insatisfação com o tempo que se gasta em filas.

A avaliação quantitativa dos banheiros é a mais fraca, considerando a análise de todos os atributos da avaliação interna. À exceção da avaliação dos alunos de pós-graduação (média 4, situada da faixa de satisfação), todas as demais médias ficaram distribuídas na faixa de neutralidade (símbolo ③, médias entre 2,6 e 3,5). A análise qualitativa dos comentários textuais dos participantes identifica algumas razões envolvidas nessa avaliação:

- O estado ruim de conservação dos equipamentos dos banheiros é relacionado com muita frequência. Segundo muitos, avarias, vazamentos e entupimentos são constantes, mesmo em banheiros recém-reformados. Equipamentos novos de má qualidade ou simplesmente antigos são apontados como causa. A morosidade dos consertos também é alvo de comentários.
- A falta de limpeza cotidiana dos banheiros é ponto excessivamente enfatizado e atribuído frequentemente ao inadequado serviço da empresa responsável e, algumas vezes, ao descuido de seus usuários. É sugerida campanha de conscientização para o bom uso dos banheiros.
- A insuficiência de banheiros é citada recorrentemente. Especial atenção é dada à inexistência de banheiros no andar térreo dos prédios e próximos ao restaurante-bandeirão e demais lanchonetes. Bastante recorrentes são também os comentários sobre a inexistência de banheiros no subsolo do Edifício Kennedy.

A avaliação das salas de aula e de estudos e dos laboratórios merece análise mais minuciosa, uma vez que são o centro das atividades acadêmicas. O Gráfico 32 revela as médias gerais para aqueles perfis que avaliam esses atributos (professores e alunos).

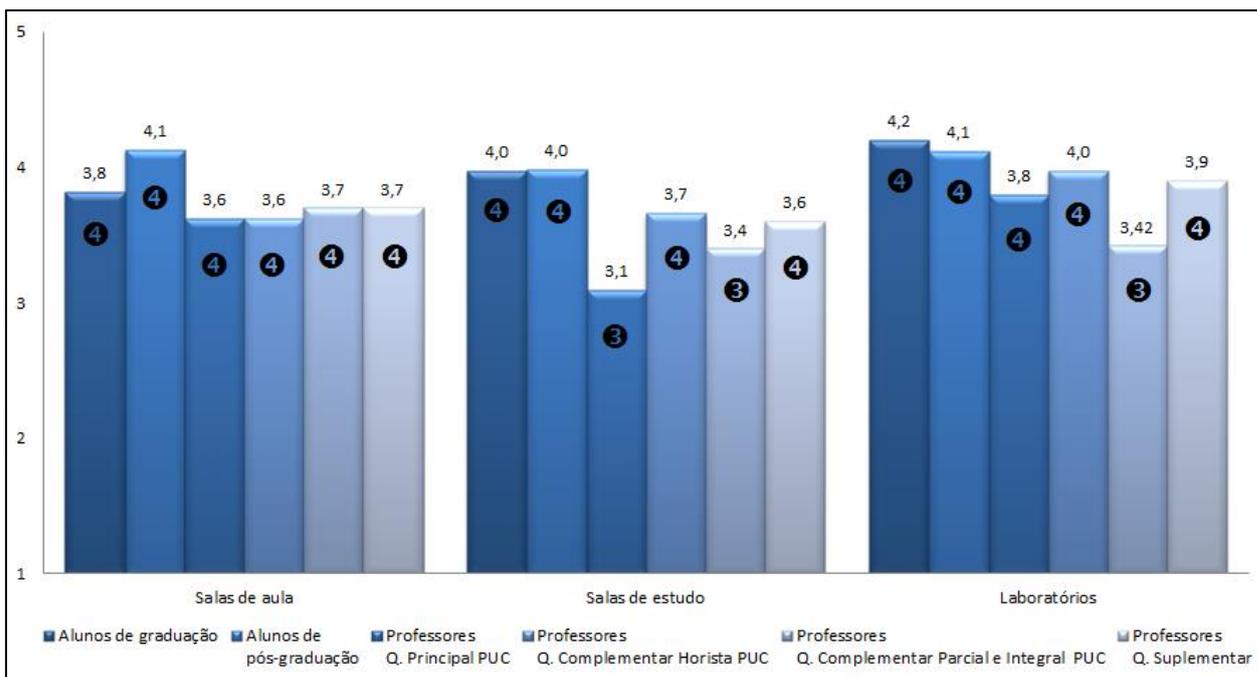


Gráfico 32: Infraestrutura e serviços de apoio – Médias gerais: Salas de aula, de estudos e laboratórios

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), embora no limite inferior dessa faixa, na maior parte dos perfis. Alguns dados oriundos da análise qualitativa dos comentários textuais parecem explicar os pontos que requerem melhorias:

- Alunos e professores consideram que as salas de aula não têm tomadas suficientes para acompanhar o já habitual (e muitas vezes necessário) uso de *notebooks* e *tablets* nas aulas como ferramentas de estudo, ou para a recarga de *smartphones*.
- Muitos professores avaliam que o reparo de equipamentos (*datashow* e ar condicionados) é muito lento.
- Segundo vários professores, os *datashows* já estão antigos e muitas vezes são incompatíveis com os cabos dos notebooks e *tablets* utilizados.
- Alunos e professores que trabalham com questões gráficas têm problemas com a resolução dos equipamentos.
- A quantidade de salas de estudo e para trabalhos em grupo é insuficiente, em particular, sob a ótica dos alunos de Arquitetura e Urbanismo, que necessitam de espaço especializado para projetos de grupo, com pranchetas e computadores com *software* específicos.
- Alunos de graduação consideram que as carteiras das salas de aula do Prédio Leme são desconfortáveis.

Já em relação aos laboratórios, as avaliações mostram-se satisfatórias (4, médias entre 3,6 e 4,5) entre os diferentes perfis, à exceção dos professores do Quadro Complementar de tempo Parcial e Integral (símbolo 3, médias entre 2,6 e 3,5). A análise da distribuição de frequência revela que 30% dos participantes desse perfil consideram a infraestrutura dos laboratórios muito satisfatórias ou satisfatórias, enquanto 10% consideram-na infatísfatória ou muito insatisfatória. A análise qualitativa dos comentários não ajuda a elucidar as razões dessa insatisfação.

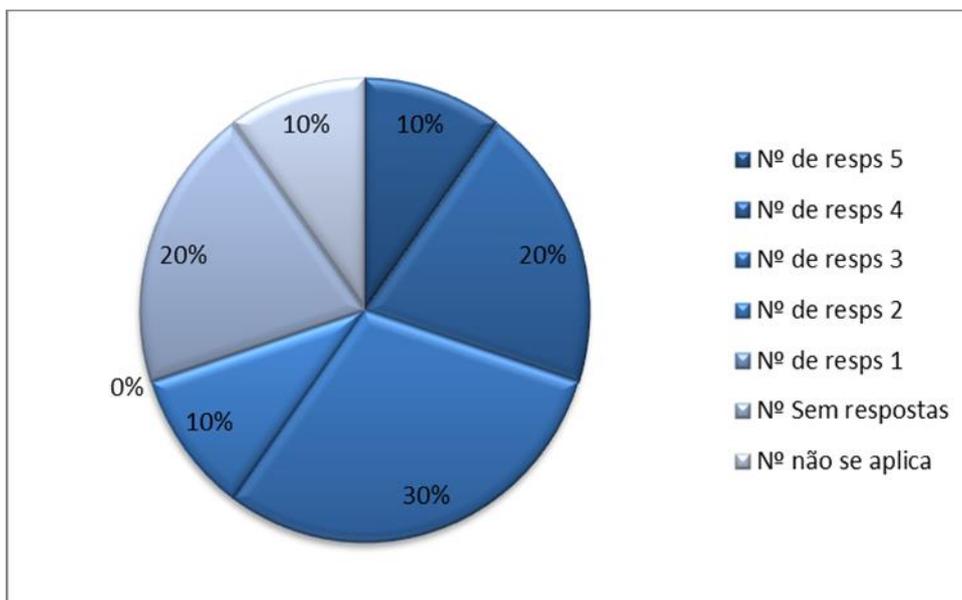


Gráfico 33: Laboratórios – Distribuição de frequência de respostas dos professores do Quadro Complementar de tempo Parcial e Integral

A avaliação dos serviços de apoio das bibliotecas e para tecnologias da informação e comunicação é considerada bastante adequada por parte de todos os perfis de participantes, como revela o Gráfico 34. Há, no entanto, alguns pontos que merecem atenção:

- Há comentários de vários alunos de graduação solicitando análise do acervo visando atualização ou expansão.
- Alguns alunos de graduação consideram que os processos do serviço de impressão de trabalhos para os alunos devem ser revistos tanto para agilizar o tempo de espera (considerado excessivo) quanto para implementar a impressão em frente-e-verso.
- A cobertura da rede *wi-fi* é considerada insatisfatória por vários alunos e professores, interferindo negativamente em tarefas de sala de aula que exijam consulta à Rede.

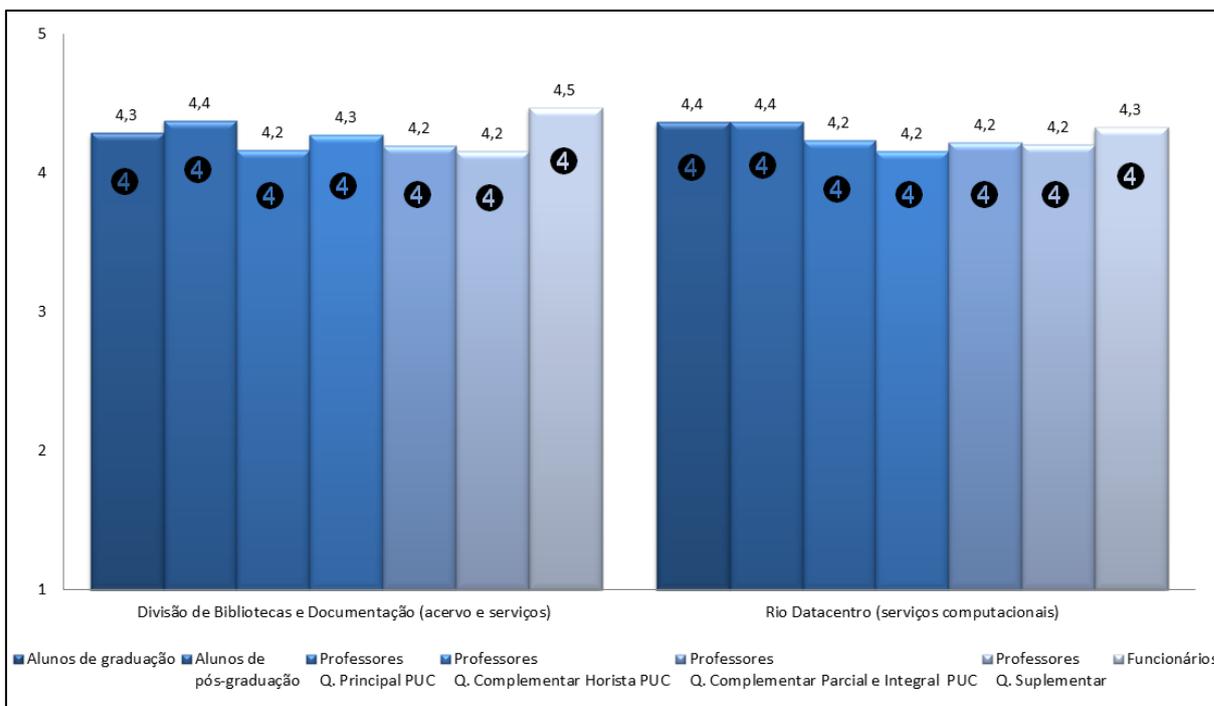


Gráfico 34: Infraestrutura e serviços de apoio – Divisão de Bibliotecas e Rio Datacentro

4.

Análise dos Dados – Diagnóstico

A apresentação dos resultados realizada nas seções anteriores deste relatório permite traçar um retrato da PUC-Rio tal como percebida por sua comunidade. Além de identificar os pontos fortes da instituição, os resultados da Avaliação Interna são, portanto, ferramenta para o diagnóstico e priorização dos pontos para os quais estratégias e ações em prol de melhorias necessitam ser estabelecidas. Nesta seção, os pontos mais substantivos desse diagnóstico são sintetizados, eixo a eixo, para que a avaliação possa, como esperado, embasar as atividades de planejamento institucional.

- Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional: A CPA identifica a necessidade de intensificar o trabalho de divulgação, junto aos órgãos de tomada de decisão, dos resultados da avaliação, com o objetivo de desencadear ações concretas de mudança. A avaliação deve também servir de material fundamental no processo de atualização do PDI, previsto para o segundo semestre de 2015. Os efeitos concretos das ações executadas devem ser divulgados à comunidade universitária.
- Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional: A avaliação deste eixo tem realização prevista para 2015, no contexto da atualização do PDI.
- Eixo 3 – Políticas Acadêmicas
 - Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão: Os resultados da avaliação indicam que a marca forte da universidade é a formação teórica de excelência dada por um quadro docente competente. Como desafio para as políticas de ensino de graduação, destaca-se a

necessidade de revisão das práticas de ensino, examinando novas metodologias mais voltadas para o aprendizado por projetos e abordagens “hands-on” que aproximem os alunos da aplicação da teoria que estão aprendendo, colocando-os em posição mais ativa na aquisição de conhecimento. No contexto de pós-graduação e pesquisa, é importante que os programas sejam estimulados a pensar criticamente seus currículos, disciplinas e carga horária em sala de aula, questões as quais mestrandos e doutorandos consideram, muitas vezes, como obstáculos ao maior foco no desenvolvimento das pesquisas envolvidas em suas dissertações e teses.

- Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade: A qualidade do *Website* institucional e do Projeto Comunicar (que integra as mídias de comunicação da universidade) é inegável, embora maior investimento na transposição do conteúdo de seus veículos para novas mídias e redes digitais, em particular para as tecnologias móveis, mereça atenção. A centralização dos serviços de ouvidoria e a definição clara de seus processos são outros pontos a serem trabalhados.
- Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes: Bem avaliado em geral, o atendimento das necessidades e demandas do corpo discente suscita aprimoramento de questões mais pontuais e cotidianas, como por exemplo, a realização de atendimento dos departamentos em horário de almoço e atualização do *template* das teses e dissertações. Do ponto de vista dos alunos de graduação e de pós-graduação, seria importante a realização de um treinamento extensivo junto ao corpo técnico-administrativo referente à qualidade no atendimento.
- Eixo 4 – Políticas de Gestão
 - Dimensão 5 – Políticas de Pessoal: Em relação às políticas docentes, destaca-se a demanda por um programa de licenças sabáticas bem definido e com periodicidade para sua concessão.
 - Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição: A política de gestão por instâncias executivas e colegiadas tem boa avaliação, assim como a política de representatividade em vigor. A digitalização e reunião das normas e regulamentos em um só endereço eletrônico para consulta é sugestão recorrente da comunidade universitária.
 - Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira: Com orçamento controlado, o desafio da instituição é equilibrar o crescimento dos custos de serviços e benefícios para seus recursos humanos com as demandas altas de conservação e modernização de infraestrutura.
- Eixo 5 – Infraestrutura Física: A demanda por aumento do espaço físico ocupado pela universidade é um dos maiores desafios da PUC-Rio. O campus já está com sua capacidade de construção e ampliação praticamente esgotada, e sua expansão é muito difícil, em função das características do bairro em que se localiza (com poucos imóveis não residenciais disponíveis a custo altíssimo).

Porém, o planejamento estratégico da universidade adota o modelo de campus único, a fim de propiciar a troca interdisciplinar e a manutenção da identidade e excelência da PUC-Rio. No contexto das necessidades de melhorias na infraestrutura, as seguintes solicitações da comunidade universitária merecem mais atenção: a instalação de caixas do Banco Bradesco ou 24 horas; aumento e reforma de banheiros, aumento das opções de serviços de alimentação em geral, instalação de ar refrigerado no restaurante-bandejão e expansão de seu espaço; instalação de tomadas para recarga de *notebooks*, *tablets* e celulares nas salas de aula e modernização dos *datashows*; ampliação/melhoria da rede *wifi*.

5. Ações Previstas

Ao longo do primeiro semestre de 2015, a CPA fará a divulgação dos resultados da Avaliação Interna junto a profissionais-chave da universidade, de modo a informar os desafios e pontos para melhoria àqueles que estão em posição de implementá-las a curto, médio ou longo prazo. Divulgará ainda esses resultados junto à comunidade universitária, através de reuniões com representantes dos diversos segmentos e nos meios de comunicação da universidade. Desta maneira, imprime-se transparência ao processo de avaliação e cria-se a possibilidade de que esse processo desencadeie ações concretas de transformação.

Ainda no primeiro semestre de 2015 será realizada a avaliação da dimensão 'Responsabilidade Social', por meio de análise documental dos setores especialistas e de pesquisa junto a alguns beneficiários dos projetos comunitários desenvolvidos, ainda a serem definidos.

No segundo semestre de 2015, será realizada a avaliação e atualização do PDI, com base nos resultados da avaliação interna, da avaliação trienal dos professores e na análise dos planos de desenvolvimento de cada unidade, elaborados em 2012. Essas ações permitirão identificar quais metas foram executadas nesses dois anos e meio, quais devem ser redefinidas e de que maneira.

Em outubro e novembro de 2016, nova rodada de avaliação interna se realizará, com vistas a avaliar os efeitos das ações planejadas e realizadas em 2015 e 2016.

No contexto de avaliações de menor porte, em 2015, a CPA dará encaminhamento à solicitação da instituição para avaliar a experiência de intercâmbio, tanto por parte dos alunos estrangeiros que passam um semestre na universidade, quanto por parte dos alunos da PUC-Rio que participam de intercâmbio com universidades conveniadas ou através do Programa "Ciência sem Fronteiras". Uma experiência-piloto de avaliação de egressos do Departamento de Ciências Sociais também será realizada em 2015.