



AVALIAÇÃO INTERNA DA PUC-Rio

RELATÓRIO PARCIAL II

Elaboração dos Questionários de Avaliação

Março de 2006

Sumário

1. A CONSTRUÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS - METODOLOGIA	3
2. A APRESENTAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS	4
3. O QUESTIONÁRIO PARA ALUNOS, PROFESSORES E FUNCIONÁRIOS	6
3.1. Alunos de graduação (AG)	6
Auto-avaliação	6
Avaliação do Curso de Graduação	6
Avaliação dos funcionários do Departamento/Unidade	7
Avaliação do Atendimento e da Infra-estrutura da PUC-Rio	7
Avaliação de Professores	8
3.2. Alunos de Pós-Graduação (AP)	9
Auto-avaliação	9
Avaliação do Programa de Pós-Graduação	9
Avaliação de Professores	10
Avaliação dos funcionários do Departamento/Unidade	10
Avaliação do Atendimento e da Infra-estrutura e da PUC-Rio	10
3.3. Professores do Quadro Principal (PP)	12
Auto-avaliação	12
Avaliação sobre a carreira docente	12
Avaliação da Pós-Graduação e Pesquisa	13
Avaliação do Curso de Graduação	13
Avaliação dos alunos de Pós-Graduação	14
Avaliação dos alunos de Graduação	14
Avaliação dos funcionários do Departamento/Unidade	14
Avaliação do Atendimento e da Infra-estrutura da PUC-Rio	15
3.4 Professores do Quadro Complementar (PC)	16
Auto-avaliação	16
Avaliação sobre a carreira docente	16
Avaliação do Curso de Graduação	16
Avaliação dos alunos de Graduação	17
Avaliação dos funcionários do Departamento/Unidade	17
Avaliação do Atendimento e da Infra-estrutura da PUC-Rio	18
3.5. Funcionários técnicos e administrativos (TA)	19
Auto-avaliação	19
Avaliação da política de recursos humanos e desenvolvimento funcional	19
Avaliação do funcionamento do Departamento/Unidade	19
Avaliação do Atendimento e da Infra-estrutura da PUC-Rio	20
4. O QUESTIONÁRIO PARA ALUNOS, PROFESSORES E FUNCIONÁRIOS DA COORDENAÇÃO CENTRAL DE EXTENSÃO (CCE)	21
4.1. Alunos de Extensão - Especialização (AE1)	22
Auto-avaliação	22
Avaliação do Curso de Especialização	22
Avaliação dos funcionários	23

Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – CCE	23
Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – PUC-Rio	24
4.2 – Professores dos Cursos de Especialização (PE1)	25
Auto-avaliação	25
Avaliação do Curso de Especialização	25
Avaliação dos funcionários	26
Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – CCE	26
Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – PUC-Rio	26
4.3. Alunos de extensão – Cursos de Extensão (AE2)	27
Auto-avaliação	27
Avaliação do Curso de Extensão	27
Avaliação dos Funcionários	28
Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – CCE	28
Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – PUC-Rio	29
4.4. Professores de extensão – Cursos de Extensão (PE2)	29
Auto-avaliação	29
Avaliação do Curso de Extensão	30
Avaliação dos funcionários	30
Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – CCE	30
Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – PUC-Rio	31
4.5. Funcionários	32
Auto-avaliação	32
Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura da CCE	32
Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura da PUC-Rio	33
5. QUESTIONÁRIOS – PRÓXIMOS PASSOS	34
6. ANDAMENTO DO PROCESSO DE ELABORAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS – VISÃO GRÁFICA	35

Índice de tabelas

TABELA 1: DIMENSÕES DA AVALIAÇÃO INTERNA	3
TABELA 2: EXEMPLO DE APRESENTAÇÃO DAS QUESTÕES	5
TABELA 3: PESQUISAS TERCEIRIZADAS	34
TABELA 4: ANDAMENTO DA ELABORAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	35

Índice de figuras

FIGURA 1: TELA DE COLETA DE DADOS	5
-----------------------------------	---

RELATÓRIO PARCIAL DA AVALIAÇÃO INTERNA DA PUC-Rio - II

Este documento descreve o andamento do processo de elaboração dos questionários para a coleta de dados da Avaliação Interna da PUC-Rio.

Inicialmente, são descritos sucintamente o processo de construção dos questionários e a forma de apresentação e de aplicação dos mesmos. Em seguida, as questões propriamente ditas são expostas, bem como o público-alvo de respondentes. Finalmente, são explicitados quais são os questionários ainda em fase de elaboração final.

1. A construção dos questionários - metodologia

A elaboração dos questionários pautou-se nas vinte dimensões da avaliação interna da PUC-Rio, expostas na tabela 1.

Dimensão	Sigla
A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional	PDI
Perspectiva científica e pedagógica formadora: políticas, normas e estímulos para o ensino de graduação	GRA
Perspectiva científica e pedagógica formadora: políticas, normas e estímulos para o ensino para o ensino de pós-graduação	POS
Perspectiva científica e pedagógica formadora: políticas, normas e estímulos para a pesquisa	PES
Perspectiva científica e pedagógica formadora: políticas, normas e estímulos para o ensino dos cursos de extensão	EXT
Perspectiva científica e pedagógica formadora: políticas, normas e estímulos para a educação a distância	EAD
Atividades de inclusão social no ensino, pesquisa e extensão (inclusão no quadro discente)	INS
Atividades de extensão de cunho social	SOC
Atividades de extensão no mercado de trabalho	MTR
Atividades de extensão para preservação do meio-ambiente	MAB
Atividades de extensão para preservação da memória e do patrimônio cultural	MPC
Comunicação interna e externa	COM
Corpo Docente e Plano de Carreira Docente	DOC
Corpo Técnico-administrativo e Desenvolvimento Profissional	CTA
Organização e Gestão	ORG
Infra-estrutura física e recursos de apoio	INE
Planejamento e avaliação	PAV
Corpo Discente	DIS
Egressos	EGR
Sustentabilidade Financeira	SUF

Tabela 1: Dimensões da Avaliação Interna

Cada participante da avaliação responderá a questões referentes a todas as dimensões aplicáveis ao seu cotidiano na Universidade.

Para elaborar essas questões, a CPA: se dividiu em Grupos Especiais de Trabalho (GETs). Cada grupo ficou responsável por uma ou mais dimensões, e elaborou a primeira versão dos questionários para os diferentes grupos de participantes, consultando as demais unidades de informação sempre que necessário.

O conjunto das questões propostas pelos GETS passou, em seguida, por um rigoroso processo de homogeneização, visando eliminar recorrências, construir uma visão global da avaliação para os respondentes e criar um padrão de apresentação uniforme.

Feita esta homogeneização, os questionários foram submetidos à aprovação das coordenações diretamente envolvidas nas temáticas propostas. Deste modo, buscou-se a colaboração de diversos segmentos da Universidade, de modo a criar um instrumento capaz de investigar pontos pertinentes para a avaliação, criando subsídios para aprimoramento futuro da atuação desses segmentos.

2. A apresentação dos questionários

Conforme descrito no Relatório Parcial I, o Sistema de Avaliação de Professores será utilizado como modelo-padrão para os demais questionários on-line da Avaliação Interna.

Os questionários definitivos são compostos de questões fechadas, com campos de observação livre. Suas aplicações serão realizadas prioritariamente através de sistema informatizado: o Sistema de Avaliação Interna da PUC-Rio. Deste modo, atinge-se maior número de respondentes, potencializa-se a análise comparativa das respostas e agiliza-se o processo de tabulação. A figura 1 exemplifica a apresentação do questionário para coleta de dados.

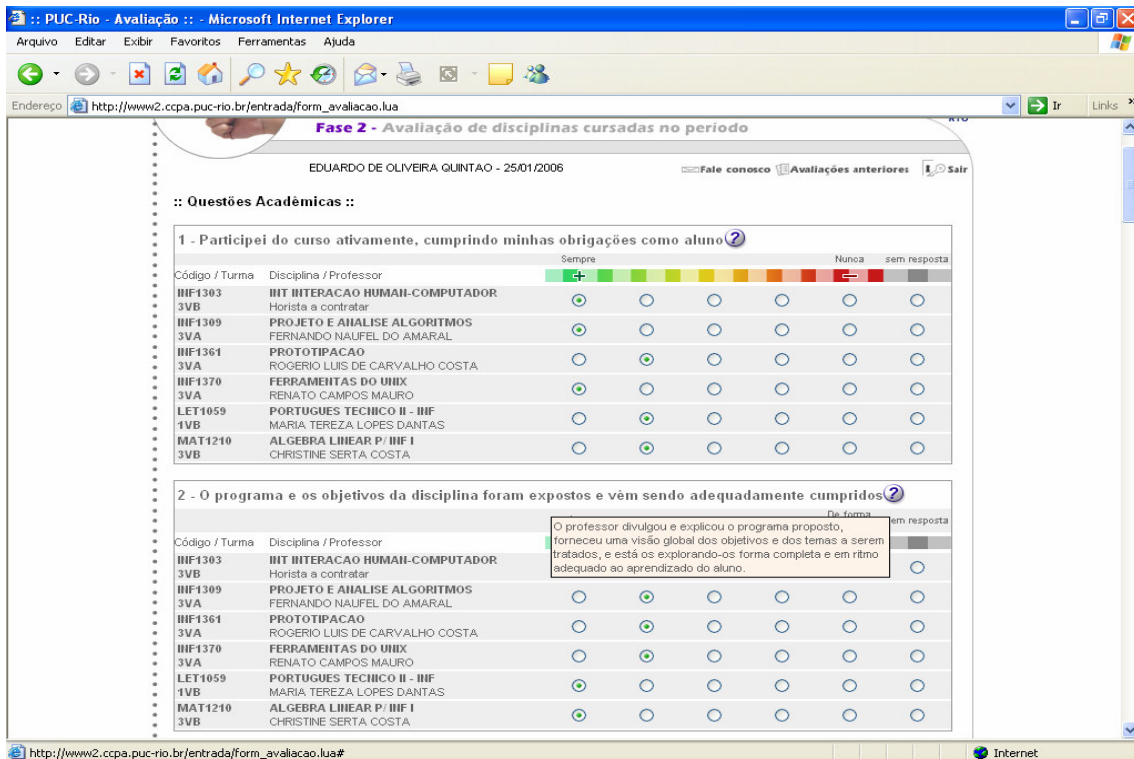


Figura 1: Tela de Coleta de Dados

Como a figura 1 demonstra, o aluno, após o registro, tem acesso às questões e à escolhendo entre 5 alternativas que vão do (+) ao (-), ou seja, do maior ao menor nível de concordância à questão proposta. Há sempre a opção por uma sexta alternativa (não se aplica), bem como um campo destinado a observações livres, caso o respondente queira emitir alguma opinião sobre tópicos não previstos no questionário. Um resumo da forma de apresentação encontra-se na tabela 2.

1) Participei ativamente das disciplinas cursadas, cumprindo minhas obrigações como aluno..						
+						- Não se aplica
()	()	()	()	()	()	()
2) (...)						
Comentários: Este espaço é destinado à exposição de questões que não abordadas OU para enriquecer as questões já respondidas com comentários adicionais.						

Tabela 2: Exemplo de apresentação das questões

3. O questionário para alunos, professores e funcionários

Nesta seção são expostas as questões a serem respondidas – através do Sistema de Avaliação Interna – por alunos de graduação (AG) e de pós-graduação (mestrado e doutorado) (AG), por professores dos quadros principal (PP) e complementar (PC) e pelos funcionários técnico-administrativos (TA).

Cada uma das questões é precedida da sigla correspondente à dimensão que está sendo avaliada. Estas siglas aparecerão na interface, mas deverão estar identificadas no Sistema, para posterior tabulação.

3.1. Alunos de graduação (AG)

Auto-avaliação

1. (GRA/DIS) Participei ativamente das disciplinas cursadas, cumprindo minhas obrigações como aluno.
2. (GRA/DIS) Participei das atividades de estágio, engajando-me na construção de minha identidade profissional.
3. (PES/DIS) Participei de projetos de pesquisa e iniciação científicas, engajando-me em minha formação de pesquisador.

Avaliação do Curso de Graduação

1. (GRA/INE) O curso dispõe de infra-estrutura adequada para os alunos, tais como salas de aula, de estudo e de trabalho, laboratórios, biblioteca, recursos de informática, etc.
2. (GRA/INE) O curso dispõe de instalações adequadas às atividades acadêmicas e administrativas, tais como salas para as coordenações e para os professores, secretaria, etc.
3. (GRA) O currículo é atualizado, integrado e abrange adequadamente as principais áreas da profissão.
4. (GRA) O currículo é flexível e permite a aquisição de conhecimentos em outras áreas científicas, propiciando boa formação interdisciplinar.
5. (GRA) O currículo equilibra bem teoria, pesquisa e prática.
6. (GRA) O currículo propicia a construção de identidade profissional comprometida com o exercício da cidadania.
7. (DOC/DIS) O curso apresenta professores em número suficiente para orientação e formação dos alunos.
8. (GRA) As atividades dos alunos nas disciplinas estão adequadamente dimensionadas em termos de número de horas-aula e trabalhos extra-classes.
9. (EAD) As atividades das disciplinas incorporam recursos computacionais tais como sites com informações e conteúdos relacionados às disciplinas, endereço eletrônico para troca de informações com os alunos e/ou ambientes on-line de discussão em grupo, apoiando o aprendizado das turmas.

(Observação: Essa questão (9) deverá ser alocada no Sistema de Avaliação de Professores em 2006.1. Para as necessidades do momento, ficará aqui na Avaliação Interna).

10. (GRA) As atividades do estágio obrigatório são suficientes e contribuem adequadamente para a formação do aluno.
11. (GRA) Os alunos são estimulados a realizar estágios complementares, adquirindo visão ampla e realista das atividades profissionais de sua área.
12. (PES/DIS) Os alunos são estimulados a participar de projetos de pesquisa e iniciação científicas.
13. (GRA/DIS) As atividades de monitoria são oferecidas e estão adequadas aos programas das disciplinas.
14. (GRA/DIS) As orientações de Trabalhos de Conclusão de Curso são realizadas adequadamente e produzem os resultados esperados.
15. (GRA/DIS) As atividades extras (tais como palestras e seminários) realizadas por seu Departamento/Unidade são adequadas, permitindo a troca de experiências entre alunos e professores.
16. (GRA/DIS) A coordenação do curso mostra-se disponível para o atendimento dos alunos, quando necessário.
17. (ORG/DIS) A representatividade dos alunos nas principais comissões da PUC-Rio é adequada, sendo apoiada e incentivada pela Universidade.

Avaliação dos funcionários do Departamento/Unidade

1. (CTA) O número de funcionários envolvidos no atendimento de seu curso é suficiente, propiciando um atendimento ágil das necessidades acadêmicas.
2. (CTA) O atendimento é realizado de forma habilidosa e cordial.
3. (CTA) O atendimento é realizado com qualidade.

Avaliação do Atendimento e da Infra-estrutura da PUC-Rio

1. (COM) A PUC-Rio, através de seus canais de comunicação externa (Assessoria de Imprensa, TV PUC, etc.), contribui para a transferência de conhecimentos nos âmbitos social e científico, prestando esclarecimentos à sociedade em assuntos de sua competência.
2. (COM) O site da PUC-Rio dispõe de informações relevantes para a divulgação da Universidade e de seus serviços para a sociedade.
3. (COM) O site da PUC-Rio dispõe de informações relevantes para a comunidade universitária.
4. (COM) Os veículos impressos de comunicação interna da Universidade (Jornal da PUC, Informativo PUC Urgente, etc.) são eficientes na circulação de informações entre os membros da comunidade PUC-Rio.
5. (COM) A Ouvidoria Eletrônica da PUC-Rio é eficiente no recebimento e encaminhamento e de críticas e sugestões, bem como na resolução de problemas de alunos, professores e funcionários.

6. (ORG) As normas e regulamentos da Universidade são claros e podem ser facilmente consultados, sempre que necessário.
7. (DIS/INS) Os serviços prestados pela Vice-Reitoria para Assuntos Comunitários (benefícios assistenciais, programas de bem-estar social, atividades culturais, etc.) são realizados de forma cordial e eficiente.
8. (DIS) O atendimento e o encaminhamento dos procedimentos na matrícula, emissão e entrega de atestados e outros documentos são realizados com presteza e eficiência pela Diretoria de Admissão e Registro (DAR).
9. (INE) Os serviços de consultas, empréstimos, renovações de livros e periódicos e outros serviços oferecidos pela Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) são eficientes, e o atendimento é adequado.
10. (INE) O acervo da Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) é atualizado e suficiente às necessidades do aluno.
11. (INE) O Rio Datacentro (RDC) oferece bons serviços de apoio na área de informática e comunicação, tais como acesso à Internet e correio eletrônico, entre outros.
12. (INE) O Rio Datacentro (RDC) dispõe de laboratórios e equipamentos de qualidade, suficientes para atender às necessidades dos alunos.
13. (DIS) O atendimento da tesouraria é de qualidade, e os serviços são prestados de forma habilidosa, ágil e eficiente.
14. (INE) As áreas comuns da Universidade têm boa conservação, atendendo às necessidades dos alunos.
15. (INE) O campus universitário apresenta boas condições de segurança, possuindo equipe especializada para este objetivo.
16. (INE) Os elevadores atendem com agilidade às necessidades de movimentação interna da Universidade, apresentando bom estado de conservação.
17. (INE) As salas de aula têm infra-estrutura adequada às atividades acadêmicas de alunos e professores, dispondo de material adequado e em bom estado de conservação, bem como propiciando o conforto necessário ao bom desenvolvimento das tarefas.
18. (INE) Os laboratórios dispõem de equipamentos adequados e em bom estado de conservação, bem como apresentam funcionamento que garante a segurança de seus usuários.
19. (INE) Os banheiros têm bom estado de conservação e limpeza, bem como se apresentam em quantidade suficiente para servir à Comunidade PUC-Rio.
20. (INE) O estacionamento oferece bom atendimento, segurança e atende às necessidades dos alunos.
21. (INE) Os ambientes e serviços de alimentação apresentam-se de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.
22. (INE) Os bancos no campus universitário atendem de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.

Avaliação de Professores

(Etapa finalizada. Para consultar os resultados, clique aqui.)

1. (GRA/DIS) Participei do curso ativamente, cumprindo minhas obrigações como aluno.
2. (DOC) O programa e os objetivos da disciplina foram expostos e adequadamente cumpridos.
3. (DOC) A bibliografia utilizada foi adequada aos tópicos do programa.
4. (DOC) O conteúdo da disciplina despertou interesse.
5. (DOC) O professor tinha domínio do conteúdo da disciplina.
6. (DOC) O professor expôs com clareza o conteúdo da disciplina.
7. (DOC) O professor utilizou recursos didáticos variados e adequados.
8. (DOC) O professor manteve bom relacionamento com a turma em sala de aula.
9. (DOC) O professor teve disponibilidade para tirar dúvidas.
10. (DOC) O conteúdo das avaliações foi compatível com o ensino oferecido.
11. (DOC) A correção das avaliações foi compatível com o ensino oferecido.
12. (DOC) O professor foi pontual e cumpriu a totalidade da carga horária de cada aula.
13. (DOC) O professor foi assíduo ao longo do curso.
14. (DOC) As atividades de laboratório foram adequadas e contribuíram para a compreensão dos conteúdos da disciplina.

3.2. Alunos de Pós-Graduação (AP)

Auto-avaliação

1. (DIS) Participei ativamente das disciplinas cursadas, cumprindo minhas obrigações como aluno.
2. (DIS) Dei andamento aos trabalhos de minha dissertação/tese, realizando-os com qualidade e cumprindo os prazos necessários.

Avaliação do Programa de Pós-Graduação

1. (POS/INE) O curso dispõe de infra-estrutura adequada para os alunos, tais como salas de aula, de estudo e de trabalho, laboratórios, biblioteca, recursos de informática, etc.
2. (POS/INE) O curso dispõe de instalações adequadas às atividades acadêmicas e administrativas, tais como salas para as coordenações e para os professores, secretaria, etc.
3. (POS) As linhas de pesquisa e as disciplinas oferecidas pelo Programa de Pós-Graduação são modernas, integradas e abrangem adequadamente os tópicos da área de concentração.
4. (POS/DIS) As atividades discentes estão adequadamente dimensionadas em termos de número de horas-aula e trabalhos extra-classes.
5. (POS) As atividades do estágio em docência contribuem adequadamente para a formação do aluno em atividades didáticas.

6. (PES/DIS) Os alunos são estimulados a participar dos projetos de pesquisa do Programa.
7. (PES/DIS) Os alunos são estimulados a participar de eventos e intercâmbios científicos a fim de divulgar os conhecimentos produzidos.
8. (PES/DIS) Os alunos são estimulados a publicar artigos científicos em periódicos e anais de conferência reconhecidos pela comunidade científica a fim de difundir os conhecimentos produzidos.
9. (POS) As atividades extras (tais como palestras e seminários) realizadas por seu Departamento/Unidade são adequadas, permitindo a troca de experiências entre alunos e professores.
10. (POS) A coordenação do Programa mostra-se disponível para o atendimento dos alunos, quando necessário.
11. (ORG/DIS) A representatividade dos alunos nas principais comissões da PUC-Rio é adequada, sendo apoiada e incentivada pela Universidade.

Avaliação de Professores

1. (DOC/DIS) O Programa apresenta quadro docente com número de professores suficiente para atender às demandas de ensino e pesquisa.
2. (DOC) Os professores têm domínio dos conteúdos de sua área de pesquisa.
3. (DOC) Os professores expõem e cumprem adequadamente os programas e os objetivos das disciplinas.
4. (EAD) Os professores incorporam recursos computacionais tais como sites com informações e conteúdos relacionados às disciplinas, endereço eletrônico para troca de informações com os alunos e/ou ambientes on-line de discussão em grupo, apoiando o aprendizado de seus alunos.
5. (DOC/DIS) Os professores são assíduos, cumprem os horários de aula e, sempre que necessário, são acessíveis fora deles.
6. (DOC) O orientador é disponível para atendimento, reservando, quando necessário, horário para orientação.
7. O orientador usa recursos computacionais tais como endereço eletrônico para troca de informações e/ou ambientes on-line de discussão para apoio aos trabalhos de tese e dissertação de seus alunos.

Avaliação dos funcionários do Departamento/Unidade

1. (CTA) O número de funcionários envolvidos no atendimento de seu curso é suficiente, propiciando um atendimento ágil das necessidades acadêmicas.
2. (CTA) O atendimento é realizado de forma habilidosa e cordial.
3. (CTA) O atendimento é realizado com qualidade.

Avaliação do Atendimento e da Infra-estrutura e da PUC-Rio

1. (COM) A PUC-Rio, através de seus canais de comunicação externa (Assessoria de Imprensa, TV PUC, etc.), contribui para a transferência de conhecimentos nos âmbitos social e científico, prestando esclarecimentos à sociedade em assuntos de sua competência.

2. (COM) O site da PUC-Rio dispõe de informações relevantes para a divulgação da Universidade e de seus serviços para a sociedade.
3. (COM) O site da PUC-Rio dispõe de informações relevantes para a comunidade universitária.
4. (COM) Os veículos impressos de comunicação interna da Universidade (Jornal da PUC, Informativo PUC Urgente, etc.) são eficientes na circulação de informações entre os membros da comunidade PUC-Rio.
5. (COM) A Ouvidoria Eletrônica da PUC-Rio é eficiente no recebimento e encaminhamento e de críticas e sugestões, bem como na resolução de problemas de alunos, professores e funcionários.
6. (ORG) As normas e regulamentos da Universidade são claros e podem ser facilmente consultados, sempre que necessário.
7. (DIS) Os serviços prestados pela Vice-Reitoria para Assuntos Comunitários (benefícios assistenciais, programas de bem-estar social, atividades culturais, etc.) são realizados de forma cordial e eficiente.
8. (POS) O atendimento prestado pela Coordenação Central de Pós-Graduação e Pesquisa (CCPG) é ágil e eficiente, prestando informações claras, atualizadas e relevantes quanto a bolsas, prazos, normas de elaboração de teses e dissertações, entre outras.
9. (DIS) O atendimento e o encaminhamento dos procedimentos na matrícula, emissão e entrega de atestados e outros documentos são realizados com presteza e eficiência pela Diretoria de Admissão e Registro (DAR).
10. (INE) Os serviços de consultas, empréstimos, renovações de livros e periódicos e outros serviços oferecidos pela Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) são eficientes, e o atendimento é adequado.
11. (INE) O acervo da Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) é atualizado e suficiente às necessidades do aluno.
12. (INE) O Rio Datacentro (RDC) oferece bons serviços de apoio na área de informática e comunicação, tais como acesso à Internet e correio eletrônico, entre outros.
13. (INE) O Rio Datacentro (RDC) dispõe de laboratórios e equipamentos de qualidade, suficientes para atender às necessidades dos alunos.
14. (DIS) O atendimento da tesouraria é de qualidade, e os serviços são prestados de forma habilidosa, ágil e eficiente.
15. (INE) As áreas comuns da Universidade têm boa conservação, atendendo às necessidades dos alunos.
16. (INE) O campus universitário apresenta boas condições de segurança, possuindo equipe especializada para este objetivo.
17. (INE) Os elevadores atendem com agilidade às necessidades de movimentação interna da Universidade, apresentando bom estado de conservação.
18. (INE) As salas de aula têm infra-estrutura adequada às atividades acadêmicas de alunos e professores, dispondo de material adequado e em bom estado de conservação, bem como propiciando o conforto necessário ao bom desenvolvimento das tarefas.

19. (INE) Os laboratórios dispõem de equipamentos adequados e em bom estado de conservação, bem como apresentam funcionamento que garante a segurança de seus usuários.
20. (INE) Os banheiros têm bom estado de conservação e limpeza, bem como se apresentam em quantidade suficiente para servir à Comunidade PUC-Rio.
21. (INE) O estacionamento oferece bom atendimento, segurança e atende às necessidades dos alunos.
22. (INE) Os ambientes e serviços de alimentação apresentam-se de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.
23. (INE) Os bancos no campus universitário atendem de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.

3.3. Professores do Quadro Principal (PP)

Auto-avaliação

1. (DOC) Participei ativamente das atividades de ensino de Graduação, cumprindo minhas responsabilidades como professor.
2. (DOC) Participei ativamente das atividades de ensino de Pós-Graduação, cumprindo minhas responsabilidades como professor e orientador.
3. (DOC) Participei ativamente de atividades de pesquisa, cumprindo minhas responsabilidades como professor-pesquisador.
4. (DOC) Participei ativamente de atividades administrativas, cumprindo minhas responsabilidades como professor do Quadro Principal.

Avaliação sobre a carreira docente

1. (DOC) O processo de admissão de professores do Quadro Principal está alinhado com o projeto acadêmico do Departamento.
2. (DOC) Os critérios estabelecidos no Plano de Carreira Docente são conhecidos e claramente explicitados.
3. (DOC) O processo de promoção de professores do Quadro Principal é adequado, valorizando a produtividade, a qualidade do trabalho desenvolvido e o engajamento nas atividades do Departamento.
4. (GRA/POS/DOC) A distribuição da sua carga horária entre aulas na graduação, pós-graduação, pesquisa e atividades administrativas é bem dimensionada para o adequado exercício de suas tarefas.
5. (DOC) A Universidade apresenta propostas claras de qualificação docente, visíveis por meio de programas de capacitação, de participação em eventos, etc.
6. (PES/DOC) A sua produtividade em pesquisa atende aos parâmetros exigidos pela Universidade e pelas agências de fomento e regulação.
7. (ORG) A representatividade dos professores nas principais comissões da PUC-Rio é adequada, sendo apoiada e incentivada pela Universidade.

Avaliação da Pós-Graduação e Pesquisa

1. (POS/INE) O curso dispõe de infra-estrutura adequada para os alunos, tais como salas de aula, de estudo e de trabalho, laboratórios, biblioteca, recursos de informática, etc.
2. (POS/INE) O curso dispõe de instalações adequadas às atividades acadêmicas e administrativas, tais como salas para as coordenações e para os professores, secretaria, etc.
3. (POS) A proposta do Programa de Pós-Graduação no seu Departamento está adequadamente concebida, apresentando objetivos, áreas de concentração e linhas de pesquisa bem definidos e articulados.
4. (POS/PES) Os projetos de pesquisa e a estrutura curricular na Pós-Graduação do seu Departamento estão atualizados e articulados com a proposta do Programa.
5. (EAD) As atividades realizadas nas disciplinas e orientações incorporam recursos computacionais tais como sites, endereços eletrônicos para troca de informações com os alunos e orientandos e/ou ambientes on-line de discussão em grupo, apoiando o aprendizado e a elaboração das dissertações e teses.
6. (POS) O coordenador mostra-se ativo, incentivando um adequado desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e orientação acadêmica.
7. (POS) O acervo bibliográfico da(s) Biblioteca(s) da PUC-Rio está atualizado e atende às necessidades das disciplinas do Programa e de sua pesquisa.

Avaliação do Curso de Graduação

1. (GRA/INE) O curso dispõe de infra-estrutura adequada para os alunos, tais como salas de aula, de estudo e de trabalho, laboratórios, biblioteca, recursos de informática, etc.
2. (GRA/INE) O curso dispõe de instalações adequadas às atividades acadêmicas e administrativas, tais como salas para as coordenações e para os professores, secretaria, etc.
3. (GRA) O coordenador mostra-se ativo, incentivando um adequado desenvolvimento das atividades de ensino e orientação acadêmica.
4. (GRA) O currículo é atualizado, integrado e abrange adequadamente as principais áreas da profissão.
5. (GRA) O currículo é flexível e permite a aquisição de conhecimentos em outras áreas científicas, propiciando boa formação interdisciplinar.
6. (GRA/DIS) As atividades dos alunos nas disciplinas estão adequadamente dimensionadas em termos de número de horas-aula e trabalhos extra-classes.
7. (EAD) As atividades das disciplinas incorporam recursos computacionais tais como sites com informações e conteúdos relacionados às disciplinas, endereço eletrônico para troca de informações com os alunos e/ou ambientes on-line de discussão em grupo, apoiando o aprendizado da turma.
8. (GRA) As atividades do estágio obrigatório são suficientes e contribuem adequadamente para a formação do aluno.

9. (GRA) Os alunos são estimulados pelo corpo docente a participar de projetos de pesquisa e iniciação científicas.
10. (GRA) As atividades de monitoria são oferecidas e estão adequadas aos programas das disciplinas.

Avaliação dos alunos de Pós-Graduação

1. (DIS) Os alunos desempenharam adequadamente suas atribuições nas disciplinas cursadas.
2. (DIS) Os alunos sob sua orientação desempenham adequadamente as tarefas relacionadas às dissertações/teses, cumprindo prazos e apresentando resultados (parciais ou finais) de qualidade.
3. (DIS) Os alunos participam dos grupos de projetos de pesquisa dos professores da Instituição.
4. (PES/DIS) Os alunos de Pós-Graduação publicam artigos científicos em periódicos e anais de conferência reconhecidos pela comunidade científica.
5. (DIS) De modo geral, a resposta do corpo discente às exigências acadêmicas corresponde às expectativas do corpo docente.

Avaliação dos alunos de Graduação

1. (DIS) Os alunos participaram ativamente das disciplinas, cumprindo suas obrigações como aluno.
2. (DIS) Os alunos compreenderam os programas e os objetivos das disciplinas, revelando interesse pelo conteúdo proposto.
3. (DIS) Os alunos leram a bibliografia exigida, obtendo boa compreensão de seu conteúdo.
4. (DIS) Os alunos compreenderam com clareza o conteúdo exposto pelo professor ao longo da disciplina.
5. (DIS) Os alunos foram assíduos e pontuais e assistiam a totalidade da carga horária de cada aula.
6. (DIS) Os alunos estabeleceram bom relacionamento com o professor, expondo dúvidas, trazendo contribuições e críticas, sempre com cordialidade e respeito.
7. (DIS) Os alunos que realizaram Trabalhos de Conclusão de Curso cumpriram suas tarefas nos prazos exigidos, obtendo resultados dentro das expectativas do professor-orientador.
8. (DIS) De modo geral, a resposta dos alunos às exigências acadêmicas corresponde às expectativas do corpo docente.

Avaliação dos funcionários do Departamento/Unidade

1. (CTA) O número de funcionários envolvidos no atendimento de seu Departamento/Unidade é suficiente, propiciando um atendimento ágil.
2. (CTA) A qualificação e o nível de escolaridade dos funcionários são adequados aos perfis de suas funções.
3. (CTA) Os funcionários do Departamento/Unidade atendem às diversas necessidades do Departamento e de seus professores, desempenhando suas atividades com qualidade.

4. (CTA) O atendimento é realizado de forma habilidosa e cordial pelos funcionários de seu Departamento/Unidade.

Avaliação do Atendimento e da Infra-estrutura da PUC-Rio

1. (COM) A PUC-Rio, através de seus canais de comunicação externa (Assessoria de Imprensa, TV PUC, etc.), contribui para a transferência de conhecimentos nos âmbitos social e científico, prestando esclarecimentos à sociedade em assuntos de sua competência.
2. (COM) O site da PUC-Rio dispõe de informações relevantes para a divulgação da Universidade e de seus serviços para a sociedade.
3. (COM) O site da PUC-Rio dispõe de informações relevantes para a comunidade universitária.
4. (COM) Os veículos impressos de comunicação interna da Universidade (Jornal da PUC, Informativo PUC Urgente, etc.) são eficientes na circulação de informações entre os membros da comunidade PUC-Rio.
5. (COM) A Ouvidoria Eletrônica da PUC-Rio é eficiente no recebimento e encaminhamento e de críticas e sugestões, bem como na resolução de problemas de alunos, professores e funcionários.
6. (ORG) As normas e regulamentos da Universidade são claros e podem ser facilmente consultados, sempre que necessário.
7. (DOC/INS) Os serviços prestados pela Vice-Reitoria para Assuntos Comunitários (benefícios assistenciais, programas de bem-estar social, atividades culturais, etc.) são realizados de forma cordial e eficiente.
8. (DOC) O atendimento da Superintendência de Recursos Humanos é eficiente, prestando informações precisas e com agilidade.
9. (DOC) O atendimento prestado pela Coordenação Central de Pós-Graduação e Pesquisa (CCPG) é ágil e eficiente, prestando informações atualizadas e relevantes ao professor-pesquisador.
10. (DOC) O lançamento de graus, o encaminhamento de requerimentos e outros procedimentos sob responsabilidade da Diretoria de Admissão e Registro (DAR) são realizados com presteza e eficiência.
11. (INE) Os serviços de consultas, empréstimos, renovações de livros e periódicos e outros serviços oferecidos pela Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) são eficientes, e o atendimento é adequado.
12. (INE) O acervo da Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) é atualizado e suficiente às necessidades do professor.
13. (INE) O Rio Datacentro (RDC) oferece bons serviços de apoio na área de informática e comunicação, tais como acesso à Internet e correio eletrônico, entre outros.
14. (INE) As áreas comuns da Universidade têm boa conservação, atendendo às necessidades dos professores.
15. (INE) O campus universitário apresenta boas condições de segurança, possuindo equipe especializada para este objetivo.
16. (INE) Os elevadores atendem com agilidade às necessidades de movimentação interna da Universidade, apresentando bom estado de conservação.

17. (INE) As salas de aula têm infra-estrutura adequada às atividades acadêmicas de alunos e professores, dispondo de material adequado e em bom estado de conservação, bem como propiciando o conforto necessário ao bom desenvolvimento das tarefas.
18. (INE) Os laboratórios dispõem de equipamentos adequados e em bom estado de conservação, bem como apresentam funcionamento que garante a segurança de seus usuários.
19. (INE) Os banheiros têm bom estado de conservação e limpeza, bem como se apresentam em quantidade suficiente para servir à Comunidade PUC-Rio.
20. (INE) O estacionamento oferece bom atendimento, segurança e atende às necessidades dos alunos.
21. (INE) Os ambientes e serviços de alimentação apresentam-se de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.
22. (INE) Os bancos no campus universitário atendem de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.
23. (ORG) Os serviços prestados ao funcionário pela Associação dos Funcionários (AFPUC) e pela Cooperativa dos Funcionários são adequados.

3.4 Professores do Quadro Complementar (PC)

Auto-avaliação

1. (DOC) Participei ativamente das atividades de ensino de Graduação, cumprindo minhas responsabilidades como professor.

Avaliação sobre a carreira docente

1. (DOC) A admissão de professores horistas atende às exigências do projeto acadêmico do Departamento.
2. (DOC) O Departamento incentiva o engajamento do professor nas reuniões e atividades do Departamento.
3. (DOC) A distribuição da sua carga horária é bem dimensionada para o adequado exercício de suas tarefas.
4. (ORG) A representatividade dos professores nas principais comissões da PUC-Rio é adequada, sendo apoiada e incentivada pela Universidade.

Avaliação do Curso de Graduação

1. (GRA/INE) O curso dispõe de infra-estrutura adequada para os alunos, tais como salas de aula, de estudo e de trabalho, laboratórios, biblioteca, recursos de informática, etc.
2. (GRA/INE) O curso dispõe de instalações adequadas às atividades acadêmicas e administrativas, tais como salas para as coordenações e para os professores, secretaria, etc.
3. (GRA) O coordenador mostra-se ativo, incentivando um adequado desenvolvimento das atividades de ensino e orientação acadêmica.
4. (GRA) O currículo é atualizado, integrado e abrange adequadamente as principais áreas da profissão.

5. (GRA) O currículo é flexível e permite a aquisição de conhecimentos em outras áreas científicas, propiciando boa formação interdisciplinar.
6. (GRA/DIS) As atividades dos alunos nas disciplinas estão adequadamente dimensionadas em termos de número de horas-aula e trabalhos extra-classes.
7. (EAD) As atividades das disciplinas incorporam recursos computacionais tais como sites com informações e conteúdos relacionados às disciplinas, endereço eletrônico para troca de informações com os alunos e/ou ambientes on-line de discussão em grupo, apoiando o aprendizado da turma.
8. (GRA) As atividades do estágio obrigatório são suficientes e contribuem adequadamente para a formação do aluno.
9. (GRA) As atividades de monitoria são oferecidas e estão adequadas aos programas das disciplinas.

Avaliação dos alunos de Graduação

1. (DIS) Os alunos participaram ativamente das disciplinas, cumprindo suas obrigações como aluno.
2. (DIS) Os alunos compreenderam os programas e os objetivos das disciplinas, revelando interesse pelo conteúdo proposto.
3. (DIS) Os alunos leram a bibliografia exigida, obtendo boa compreensão de seu conteúdo.
4. (DIS) Os alunos compreenderam com clareza o conteúdo exposto pelo professor ao longo da disciplina.
5. (DIS) Os alunos foram assíduos e pontuais e assistiam a totalidade da carga horária de cada aula.
6. (DIS) Os alunos estabeleceram bom relacionamento com o professor, expondo dúvidas, trazendo contribuições e críticas, sempre com cordialidade e respeito.
7. (DIS) Os alunos que realizaram Trabalhos de Conclusão de Curso cumpriram suas tarefas nos prazos exigidos, obtendo resultados dentro das expectativas do professor-orientador.
8. (DIS) De modo geral, a resposta dos alunos às exigências acadêmicas corresponde às expectativas do corpo docente.

Avaliação dos funcionários do Departamento/Unidade

1. (CTA) O número de funcionários envolvidos no atendimento de seu Departamento/Unidade é suficiente, propiciando um atendimento ágil.
2. (CTA) A qualificação e o nível de escolaridade dos funcionários são adequados aos perfis de suas funções.
3. (CTA) Os funcionários do Departamento/Unidade atendem às diversas necessidades do Departamento e de seus professores, desempenhando suas atividades com qualidade.
4. (CTA) O atendimento é realizado de forma habilidosa e cordial pelos funcionários de seu Departamento/Unidade.

Avaliação do Atendimento e da Infra-estrutura da PUC-Rio

1. (COM) A PUC-Rio, através de seus canais de comunicação externa (Assessoria de Imprensa, TV PUC, etc.), contribui para a transferência de conhecimentos nos âmbitos social e científico, prestando esclarecimentos à sociedade em assuntos de sua competência.
2. (COM) O site da PUC-Rio dispõe de informações relevantes para a divulgação da Universidade e de seus serviços para a sociedade.
3. (COM) O site da PUC-Rio dispõe de informações relevantes para a comunidade universitária.
4. (COM) Os veículos impressos de comunicação interna da Universidade (Jornal da PUC, Informativo PUC Urgente, etc.) são eficientes na circulação de informações entre os membros da comunidade PUC-Rio.
5. (COM) A Ouvidoria Eletrônica da PUC-Rio é eficiente no recebimento e encaminhamento e de críticas e sugestões, bem como na resolução de problemas de alunos, professores e funcionários.
6. (ORG) As normas e regulamentos da Universidade são claros e podem ser facilmente consultados, sempre que necessário.
7. (DOC/INS) Os serviços prestados pela Vice-Reitoria para Assuntos Comunitários (benefícios assistenciais, programas de bem-estar social, atividades culturais, etc.) são realizados de forma cordial e eficiente.
8. (DOC) O atendimento da Superintendência de Recursos Humanos é eficiente, prestando informações precisas e com agilidade.
9. (DOC) O lançamento de graus, o encaminhamento de requerimentos e outros procedimentos sob responsabilidade da Diretoria de Admissão e Registro (DAR) são realizados com presteza e eficiência.
10. (INE) Os serviços de consultas, empréstimos, renovações de livros e periódicos e outros serviços oferecidos pela Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) são eficientes, e o atendimento é adequado.
11. (INE) O acervo da Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) é atualizado e suficiente às necessidades do professor.
12. (INE) O Rio Datacentro (RDC) oferece bons serviços de apoio na área de informática e comunicação, tais como acesso à Internet e correio eletrônico, entre outros.
13. (INE) As áreas comuns da Universidade têm boa conservação, atendendo às necessidades dos professores.
14. (INE) O campus universitário apresenta boas condições de segurança, possuindo equipe especializada para este objetivo.
15. (INE) Os elevadores atendem com agilidade às necessidades de movimentação interna da Universidade, apresentando bom estado de conservação.
16. (INE) As salas de aula têm infra-estrutura adequada às atividades acadêmicas de alunos e professores, dispondo de material adequado e em bom estado de conservação, bem como propiciando o conforto necessário ao bom desenvolvimento das tarefas.

17. (INE) Os laboratórios dispõem de equipamentos adequados e em bom estado de conservação, bem como apresentam funcionamento que garante a segurança de seus usuários.
18. (INE) Os banheiros têm bom estado de conservação e limpeza, bem como se apresentam em quantidade suficiente para servir à Comunidade PUC-Rio.
19. (INE) O estacionamento oferece bom atendimento, segurança e atende às necessidades dos alunos.
20. (INE) Os ambientes e serviços de alimentação apresentam-se de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.
21. (INE) Os bancos no campus universitário atendem de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.
22. (ORG) Os serviços prestados ao funcionário pela Associação dos Funcionários (AFPUC) e pela Cooperativa dos Funcionários são adequados.

3.5. Funcionários técnicos e administrativos (TA)

Auto-avaliação

1. (CTA) Percebo minhas principais qualidades como funcionário, potencializando-as para o bom desempenho de minhas funções.
2. (CTA) Percebo minhas principais dificuldades, procurando superá-las no desempenho de minhas atividades.
3. (CTA) Desenvolvo minhas tarefas nos prazos estabelecidos e com a agilidade necessária, procurando inovar no desenvolvimento de minhas funções.
4. (CTA) Conheço claramente o reflexo de minhas ações no conjunto dos trabalhos desenvolvidos em meu Departamento/Unidade.
5. (CTA) Tenho clareza de como as pessoas vêem meu trabalho e procuro aprimorar permanentemente a qualidade de meu trabalho.

Avaliação da política de recursos humanos e desenvolvimento funcional

1. (CTA) As políticas de recursos humanos da Universidade são conhecidas e claramente explicitadas.
2. (CTA) Os critérios para admissão, transferência e promoção são conhecidos e claramente explicitados.
3. (CTA) Os funcionários são estimulados a participar de eventos (cursos, palestras, reuniões) para qualificação e melhoria profissional, oferecidos pela universidade e/ou por outras instituições.
4. (ORG) A representatividade dos funcionários nas principais comissões da PUC-Rio é adequada, sendo apoiada e incentivada pela Universidade.

Avaliação do funcionamento do Departamento/Unidade

1. (CTA) A qualificação e o nível de escolaridade dos funcionários são adequados aos perfis de suas funções.
2. (CTA) O número de funcionários envolvidos no atendimento de seu Departamento/Unidade é suficiente, propiciando um atendimento ágil.

3. (CTA) O atendimento aos colegas de Departamento/Unidade, à Comunidade PUC-Rio e aos clientes externos é realizado de forma habilidosa e cordial pelos funcionários de seu Departamento/Unidade.
4. (CTA) O responsável pelo Departamento/Unidade apresenta os objetivos e metas do Departamento/Unidade de forma clara.
5. (CTA) O responsável pelo Departamento/Unidade transmite orientações de forma clara e objetiva, apontando o que quer e o que espera da equipe.
6. (CTA) O responsável pelo Departamento/Unidade se reúne periodicamente com os funcionários para planejar ações e discussões/reflexões sobre eventuais dificuldades/problemas.
7. (CTA) O relacionamento do responsável pelo Departamento/Unidade com o grupo de funcionários é construtivo, propiciando um ambiente harmonioso e produtivo.

Avaliação do Atendimento e da Infra-estrutura da PUC-Rio

1. (COM) A PUC-Rio, através de seus canais de comunicação externa (Assessoria de Imprensa, TV PUC, etc.), contribui para a transferência de conhecimentos nos âmbitos social e científico, prestando esclarecimentos à sociedade em assuntos de sua competência.
2. (COM) O site da PUC-Rio dispõe de informações relevantes para a divulgação da Universidade e de seus serviços para a sociedade.
3. (COM) O site da PUC-Rio dispõe de informações relevantes para a comunidade universitária.
4. (COM) Os veículos impressos de comunicação interna da Universidade (Jornal da PUC, Informativo PUC Urgente, etc.) são eficientes na circulação de informações entre os membros da comunidade PUC-Rio.
5. (COM) A Ouvidoria Eletrônica da PUC-Rio é eficiente no recebimento e encaminhamento e de críticas e sugestões, bem como na resolução de problemas de alunos, professores e funcionários.
6. (ORG) As normas e regulamentos da Universidade são claros e podem ser facilmente consultados, sempre que necessário.
7. (DOC/INS) Os serviços prestados pela Vice-Reitoria para Assuntos Comunitários (benefícios assistenciais, programas de bem-estar social, atividades culturais, etc.) são realizados de forma cordial e eficiente.
8. (DOC) O atendimento da Superintendência de Recursos Humanos é eficiente, prestando informações precisas e com agilidade.
9. (INE) Os serviços de consultas, empréstimos, renovações de livros e periódicos e outros serviços oferecidos pela Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) são eficientes, e o atendimento é adequado.
10. (INE) O acervo da Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) é atualizado e suficiente às necessidades do funcionário.
11. (INE) O Rio Datacentro (RDC) oferece bons serviços de apoio na área de informática e comunicação, tais como acesso à Internet e correio eletrônico, entre outros.

12. (INE) As áreas comuns da Universidade têm boa conservação, atendendo às necessidades dos funcionários.
13. (INE) O campus universitário apresenta boas condições de segurança, possuindo equipe especializada para este objetivo.
14. (INE) Os elevadores atendem com agilidade às necessidades de movimentação interna da Universidade, apresentando bom estado de conservação.
15. (INE) Os laboratórios dispõem de equipamentos adequados e em bom estado de conservação, bem como apresentam funcionamento que garante a segurança de seus usuários.
16. (INE) Os banheiros têm bom estado de conservação e limpeza, bem como se apresentam em quantidade suficiente para servir à Comunidade PUC-Rio.
17. (INE) O estacionamento oferece bom atendimento, segurança e atende às necessidades dos alunos.
18. (INE) Os ambientes e serviços de alimentação apresentam-se de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.
19. (INE) Os bancos no campus universitário atendem de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.
20. (ORG) Os serviços prestados ao funcionário pela Associação dos Funcionários (AFPUC) e pela Cooperativa dos Funcionários são adequados.

4. O questionário para alunos, professores e funcionários da Coordenação Central de Extensão (CCE)

Nesta seção, são expostos os questionários para avaliação dos cursos de especialização e extensão nas diversas dimensões cabíveis.

Esses cursos, na PUC-Rio, vinculam-se à Coordenação Central de Extensão (CCE). Seus alunos e professores interagem diretamente com esta coordenação, embora, em sua maioria, utilizem a infra-estrutura do campus Gávea. Em termos de sistemas computacionais, também trabalham de modo distinto dos alunos, professores e funcionários da Universidade, isto é, Têm login e senhas distintas e seus procedimentos de matrícula, lançamento de graus, consultas diversas se dá em site da própria CCE.

Por essa razão, a avaliação da CCE não poderá ser realizada no mesmo sistema das demais avaliações da Universidade. O sistema de avaliação da CCE está em discussão entre as equipes técnicas da CCPA e da CCE, de modo a viabilizar a implementação dos questionários on-line com um mínimo de re-trabalho.

Já em termos acadêmicos, será importante desmembrar a avaliação em 2 perfis distintos de alunos e 2 perfis de professores:

- Alunos e professores de cursos de Especialização que, na avaliação interna, faz parte dos respondentes da dimensão “Perspectiva científica e pedagógica formadora: políticas, normas e estímulos para o ensino para o ensino de pós-graduação” (POS): AE1 e PE1; e
- Alunos e professores de cursos de Extensão que, na avaliação interna, faz parte dos respondentes da dimensão “Perspectiva científica e pedagógica formadora: políticas, normas e estímulos para o ensino dos cursos de extensão” (EXT): AE2 e PE2.

4.1. Alunos de Extensão - Especialização (AE1)

Auto-avaliação

1. (POS/DIS) Participei ativamente das disciplinas cursadas, cumprindo minhas obrigações como aluno.
2. (POS/DIS) Participei das atividades de estágio, engajando-me no aperfeiçoamento de minha identidade profissional.

Avaliação do Curso de Especialização

1. (POS/INE) O curso dispõe de infra-estrutura adequada para os alunos, tais como salas de aula, de estudo e de trabalho, laboratórios, biblioteca, recursos de informática, etc.
2. (POS/INE) O curso dispõe de instalações adequadas às atividades acadêmicas e administrativas, tais como salas para as coordenações e para os professores, secretaria, etc.
3. (POS) O currículo é atualizado, integrado e abrange os tópicos relevantes à formação.
4. (POS) O currículo equilibra bem teoria e prática.
5. (POS) O currículo propicia a construção de identidade profissional comprometida com o exercício da cidadania.
6. (POS) O curso adota, em suas disciplinas, recursos didáticos variados e adequados.
7. (POS) Os programas do curso são claramente expostos e adequadamente cumpridos.
8. (POS) A bibliografia utilizada é adequada ao curso.
9. (POS) Os conteúdos do curso despertam o interesse do aluno.
10. (DOC/DIS) O curso apresenta professores em número suficiente para orientação e formação dos alunos.
11. (DOC) Os professores mostram-se capacitados e atualizados para as disciplinas que ministram.
12. (DOC) Os professores são pontuais e cumprem a totalidade da carga horária de cada aula.

13. (DOC) Os professores são assíduos.
14. (DOC) O conteúdo e correção das avaliações são compatíveis com o ensino oferecido.
15. (POS) As atividades dos alunos nas disciplinas estão adequadamente dimensionadas em termos de número de horas-aula e trabalhos extra-classes.
16. (EAD) As atividades das disciplinas incorporam recursos computacionais tais como sites com informações e conteúdos relacionados às disciplinas, endereço eletrônico para troca de informações com os alunos e/ou ambientes on-line de discussão em grupo, apoiando o aprendizado das turmas.
17. (POS) As atividades de laboratório são adequadas e contribuem para a compreensão dos conteúdos da disciplina.
18. (POS) As atividades de estágio são suficientes e contribuem adequadamente para a formação do aluno.
19. (POS/DIS) As orientações de Monografias ou Trabalhos de Conclusão de Curso são realizadas adequadamente e produzem os resultados esperados.
20. (POS/DIS) As atividades extras (tais como palestras e seminários) realizadas são adequadas, permitindo a troca de experiências entre alunos e professores.
21. (POS/DIS) A coordenação acadêmica do curso mostra-se disponível para o atendimento dos alunos, quando necessário.

Avaliação dos funcionários

1. (CTA) O número de funcionários envolvidos no atendimento do curso é suficiente, propiciando um atendimento ágil das necessidades acadêmicas.
2. (CTA) O atendimento é realizado de forma habilidosa e cordial.
3. (CTA) O atendimento é realizado com qualidade.

Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – CCE

1. (COM) O site da CCE dispõe de informações relevantes para a divulgação da Universidade, de seus cursos e de seus serviços para a sociedade.
2. (COM) O site da CCE dispõe de informações relevantes para os alunos.
3. (COM) O atendimento telefônico gratuito (0800) da CCE é eficiente no fornecimento das informações solicitadas.
4. (ORG) As normas e regulamentos da CCE são claros e podem ser facilmente consultados, sempre que necessário.
5. (DIS) O atendimento e o encaminhamento dos procedimentos na matrícula, emissão e entrega de atestados e outros documentos são realizados com presteza e eficiência pela CCE.
6. (INE) A CCE oferece bons serviços de apoio na área de informática e comunicação, tais como acesso à Internet e correio eletrônico, entre outros.
7. (INE) A CCE dispõe de laboratórios e equipamentos suficientes para atender às necessidades dos alunos.

8. (INE) Os laboratórios dispõem de equipamentos adequados e em bom estado de conservação, bem como apresentam funcionamento que garante a segurança de seus usuários.
9. (DIS) O atendimento do setor financeiro é de qualidade, e os serviços são prestados de forma habilidosa, ágil e eficiente.

Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – PUC-Rio

1. (COM) A PUC-Rio, através de seus canais de comunicação externa (Assessoria de Imprensa, TV PUC, etc.), contribui para a transferência de conhecimentos nos âmbitos social, profissional e científico, prestando esclarecimentos à sociedade em assuntos de sua competência.
2. (COM) O site da PUC-Rio dispõe de informações relevantes para a divulgação da Universidade, de seus cursos e de seus serviços para a sociedade.
3. (COM) Os veículos impressos de comunicação interna da Universidade (Jornal da PUC, Informativo PUC Urgente, etc.) são eficientes na circulação de informações entre os membros da comunidade PUC-Rio.
4. (COM) A Ouvidoria Eletrônica da PUC-Rio é eficiente no recebimento e encaminhamento e de críticas e sugestões, bem como na resolução de problemas.
5. (ORG) As normas e regulamentos da Universidade são claros e podem ser facilmente consultados, sempre que necessário.
6. (INE) Os serviços de consultas, empréstimos, renovações de livros e periódicos e outros serviços oferecidos pela Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) são eficientes, e o atendimento é adequado.
7. (INE) O acervo da Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) é atualizado e suficiente às necessidades do aluno.
8. (INE) As salas de aula têm infra-estrutura adequada às atividades acadêmicas de alunos e professores, dispondo de material adequado e em bom estado de conservação, bem como propiciando o conforto necessário ao bom desenvolvimento das tarefas.
9. (INE) Os banheiros têm bom estado de conservação e limpeza, bem como se apresentam em quantidade suficiente para servir à Comunidade PUC-Rio.
10. (INE) Os elevadores atendem com agilidade às necessidades de movimentação interna da Universidade, apresentando bom estado de conservação.
11. (INE) O estacionamento oferece bom atendimento, segurança e atende às necessidades dos alunos.
12. (INE) Os ambientes e serviços de alimentação apresentam-se de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.
13. (INE) Os bancos no campus universitário atendem de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.

4.2 – Professores dos Cursos de Especialização (PE1)

Auto-avaliação

1. (DOC) Particpei ativamente das atividades de ensino, cumprindo minhas responsabilidades como professor.
2. (DOC) Particpei ativamente das atividades de orientação, cumprindo minhas responsabilidades como orientador de Monografias ou Trabalhos de Conclusão de Curso.
3. (DOC) Colaboro na elaboração, reformulação e/ou atualização de projetos de curso e de disciplinas, sugerindo conteúdos, bibliografia, metodologias e novos recursos didáticos.

Avaliação do Curso de Especialização

1. (POS/INE) O curso dispõe de infra-estrutura adequada para os alunos, tais como salas de aula, de estudo e de trabalho, laboratórios, biblioteca, recursos de informática, etc.
2. (POS/INE) O curso dispõe de instalações adequadas às atividades acadêmicas e administrativas, tais como salas para as coordenações e para os professores, secretaria, etc.
3. (POS) O currículo é atualizado, integrado e abrange os tópicos relevantes à formação.
4. (POS) O currículo equilibra bem teoria e prática.
5. (POS) O currículo propicia a construção de identidade profissional comprometida com o exercício da cidadania.
6. (POS) O curso adota, em suas disciplinas, recursos didáticos variados e adequados.
7. (POS) Os programas do curso são claramente expostos e adequadamente cumpridos.
8. (POS) A bibliografia utilizada é adequada aos tópicos do curso.
9. (POS) Os conteúdos do curso despertam o interesse do aluno.
10. (DOC/DIS) O curso apresenta professores em número suficiente para orientação e formação dos alunos.
11. (DOC) O conteúdo e a correção das avaliações são compatíveis com o ensino oferecido.
12. (POS) As atividades dos alunos nas disciplinas estão adequadamente dimensionadas em termos de número de horas-aula e trabalhos extra-classes.
13. (EAD) As atividades das disciplinas incorporam recursos computacionais tais como sites com informações e conteúdos relacionados às disciplinas, endereço eletrônico para troca de informações com os alunos e/ou ambientes on-line de discussão em grupo, apoiando o aprendizado das turmas.
14. (POS/DIS) As orientações de Monografias ou Trabalhos de Conclusão de Curso são realizadas adequadamente e produzem os resultados esperados.
15. (POS) A coordenação acadêmica mostra-se ativa e disponível, incentivando e acompanhando desenvolvimento das atividades de ensino e orientação acadêmica.

Avaliação dos funcionários

1. (CTA) O número de funcionários envolvidos no atendimento é suficiente, propiciando um atendimento ágil.
2. (CTA) Os funcionários atendem às diversas necessidades dos professores, desempenhando suas atividades com qualidade.
3. (CTA) O atendimento é realizado de forma habilidosa e cordial pelos funcionários.
4. (CTA) A qualificação e o nível de escolaridade dos funcionários são adequados aos perfis de suas funções.

Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – CCE

1. (COM) O site da CCE dispõe de informações relevantes para a divulgação da Universidade, de seus cursos e de seus serviços para a sociedade.
1. (COM) O site da CCE dispõe de informações relevantes para os professores.
2. (COM) O atendimento telefônico gratuito (0800) da CCE é eficiente no fornecimento das informações solicitadas.
3. (ORG) As normas e regulamentos da CCE são claros e podem ser facilmente consultados, sempre que necessário.
4. (INE) A CCE oferece bons serviços de apoio na área de informática e comunicação, tais como acesso à Internet e correio eletrônico, entre outros.
5. (INE) A CCE dispõe de laboratórios e equipamentos suficientes para atender às necessidades dos professores, oferecendo bom suporte ao uso dos mesmos.
6. (INE) Os laboratórios dispõem de equipamentos adequados e em bom estado de conservação, bem como apresentam funcionamento que garante a segurança de seus usuários.
7. (INE) A compra de material solicitado pelo professor é realizada pela CCE de forma eficiente e ágil.
8. (INE) A reprodução de material didático é realizada pela CCE de forma eficiente, respeitando adequadamente os prazos estipulados.
9. (INE) O atendimento de apoio relativo à entrega de material, instalação de equipamentos e abertura de salas é eficiente e adequado às necessidades do professor.
10. (DIS) O atendimento do setor financeiro é de qualidade, e os serviços são prestados de forma habilidosa, ágil e eficiente.

Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – PUC-Rio

1. (COM) A PUC-Rio, através de seus canais de comunicação externa (Assessoria de Imprensa, TV PUC, etc.), contribui para a transferência de conhecimentos nos âmbitos social, profissional e científico, prestando esclarecimentos à sociedade em assuntos de sua competência.
2. (COM) O site da PUC-Rio dispõe de informações relevantes para a divulgação da Universidade, de seus cursos e de seus serviços para a sociedade.
3. (COM) Os veículos impressos de comunicação interna da Universidade (Jornal da PUC, Informativo PUC Urgente, etc.) são eficientes na circulação de informações entre os membros da comunidade PUC-Rio.

4. (COM) A Ouvidoria Eletrônica da PUC-Rio é eficiente no recebimento e encaminhamento e de críticas e sugestões, bem como na resolução de problemas.
5. (ORG) As normas e regulamentos da Universidade são claros, bem como adequadamente divulgadas e aplicadas.
6. (INE) Os serviços de consultas, empréstimos, renovações de livros e periódicos e outros serviços oferecidos pela Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) são eficientes, e o atendimento é adequado.
7. (INE) O acervo da Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) é atualizado e suficiente às necessidades do professor.
8. (INE) Os elevadores atendem com agilidade às necessidades de movimentação interna da Universidade, apresentando bom estado de conservação.
9. (INE) Os banheiros têm bom estado de conservação e limpeza, bem como se apresentam em quantidade suficiente para servir à Comunidade PUC-Rio.
10. (INE) O estacionamento oferece bom atendimento, segurança e atende às necessidades dos alunos.
11. (INE) Os ambientes e serviços de alimentação apresentam-se de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.
12. (INE) Os bancos no campus universitário atendem de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.

4.3. Alunos de extensão – Cursos de Extensão (AE2)

Auto-avaliação

1. (EXT/DIS) Participei ativamente das disciplinas cursadas, cumprindo minhas obrigações como aluno.

Avaliação do Curso de Extensão

1. (EXT/INE) O curso dispõe de infra-estrutura adequada para os alunos, tais como salas de aula, de estudo e de trabalho, laboratórios, biblioteca, recursos de informática, etc.
2. (EXT/INE) O curso dispõe de instalações adequadas às atividades acadêmicas e administrativas, tais como salas para as coordenações e para os professores, secretaria, etc.
3. (EXT) O programa é atualizado, integrado e abrange os tópicos relevantes à formação.
4. (EXT) programa equilibra bem teoria e prática.
5. (EXT) O curso adota recursos didáticos variados e adequados.
6. (EXT) O programa do curso é claramente exposto e adequadamente cumprido.
7. (EXT) A bibliografia utilizada é adequada ao curso.
8. (EXT) Os conteúdos do curso despertam o interesse do aluno.
9. (DOC/DIS) O curso apresenta professores em número suficiente para orientação e formação dos alunos.

10. (DOC) Os professores mostram-se capacitados e atualizados para as disciplinas que ministram.
11. (DOC) Os professores são pontuais e cumprem a totalidade da carga horária de cada aula.
12. (DOC) Os professores são assíduos.
13. (DOC) O conteúdo e correção das avaliações são compatíveis com o ensino oferecido.
14. (POS) As atividades dos alunos nas disciplinas estão adequadamente dimensionadas em termos de número de horas-aula e trabalhos extra-classes.
15. (EAD) O curso incorpora recursos computacionais tais como site com informações e conteúdos relacionados às disciplinas, endereço eletrônico para troca de informações com os alunos e/ou ambientes on-line de discussão em grupo, apoiando o aprendizado das turmas.
16. (POS) As atividades de laboratório são adequadas e contribuem para a compreensão dos conteúdos da disciplina.
17. (POS/DIS) A coordenação acadêmica do curso mostra-se disponível para o atendimento dos alunos, quando necessário.

Avaliação dos Funcionários

1. (CTA) O número de funcionários envolvidos no atendimento é suficiente, propiciando um atendimento ágil das necessidades acadêmicas.
2. (CTA) O atendimento é realizado de forma habilidosa e cordial.
3. (CTA) O atendimento é realizado com qualidade.

Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – CCE

1. (COM) O site da CCE dispõe de informações relevantes para a divulgação da Universidade, de seus cursos e de seus serviços para a sociedade.
2. (COM) O site da CCE dispõe de informações relevantes para os alunos.
3. (COM) O atendimento telefônico gratuito (0800) da CCE é eficiente no fornecimento das informações solicitadas.
4. (ORG) As normas e regulamentos da CCE são claros e podem ser facilmente consultados, sempre que necessário.
5. (DIS) O atendimento e o encaminhamento dos procedimentos na matrícula, emissão e entrega de atestados e outros documentos são realizados com presteza e eficiência pela CCE.
6. (INE) A CCE oferece bons serviços de apoio na área de informática e comunicação, tais como acesso à Internet e correio eletrônico, entre outros.
7. (INE) A CCE dispõe de laboratórios e equipamentos suficientes para atender às necessidades dos alunos.
8. (INE) Os laboratórios dispõem de equipamentos adequados e em bom estado de conservação, bem como apresentam funcionamento que garante a segurança de seus usuários.

9. (DIS) O atendimento do setor financeiro é de qualidade, e os serviços são prestados de forma habilidosa, ágil e eficiente.

Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – PUC-Rio

1. (COM) A PUC-Rio, através de seus canais de comunicação externa (Assessoria de Imprensa, TV PUC, etc.), contribui para a transferência de conhecimentos nos âmbitos social, profissional e científico, prestando esclarecimentos à sociedade em assuntos de sua competência.
2. (COM) O site da PUC-Rio dispõe de informações relevantes para a divulgação da Universidade, de seus cursos e de seus serviços para a sociedade.
3. (COM) Os veículos impressos de comunicação interna da Universidade (Jornal da PUC, Informativo PUC Urgente, etc.) são eficientes na circulação de informações entre os membros da comunidade PUC-Rio.
4. (COM) A Ouvidoria Eletrônica da PUC-Rio é eficiente no recebimento e encaminhamento e de críticas e sugestões, bem como na resolução de problemas.
5. (ORG) As normas e regulamentos da Universidade são claros e podem ser facilmente consultados, sempre que necessário.
6. (INE) Os serviços de consultas, empréstimos, renovações de livros e periódicos e outros serviços oferecidos pela Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) são eficientes, e o atendimento é adequado.
7. (INE) O acervo da Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) é atualizado e suficiente às necessidades do aluno.
8. (INE) As salas de aula têm infra-estrutura adequada às atividades acadêmicas de alunos e professores, dispondo de material adequado e em bom estado de conservação, bem como propiciando o conforto necessário ao bom desenvolvimento das tarefas.
9. (INE) Os banheiros têm bom estado de conservação e limpeza, bem como se apresentam em quantidade suficiente para servir à Comunidade PUC-Rio.
10. (INE) Os elevadores atendem com agilidade às necessidades de movimentação interna da Universidade, apresentando bom estado de conservação.
11. (INE) O estacionamento oferece bom atendimento, segurança e atende às necessidades dos alunos.
12. (INE) Os ambientes e serviços de alimentação apresentam-se de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.

4.4. Professores de extensão – Cursos de Extensão (PE2)

Auto-avaliação

1. (DOC) Participei ativamente das atividades de ensino, cumprindo minhas responsabilidades como professor.
2. (DOC) Colaboro na elaboração, reformulação e/ou atualização de projetos de curso e de disciplinas, sugerindo conteúdos, bibliografia ou metodologias e novos recursos didáticos.

Avaliação do Curso de Extensão

1. (EXT/INE) O curso dispõe de infra-estrutura adequada para os alunos, tais como salas de aula, de estudo e de trabalho, laboratórios, biblioteca, recursos de informática, etc.
2. (EXT/INE) O curso dispõe de instalações adequadas às atividades acadêmicas e administrativas, tais como salas para as coordenações e para os professores, secretaria, etc.
3. (POS) O programa é atualizado, integrado e abrange os tópicos relevantes à formação.
4. (POS) O programa equilibra bem teoria e prática.
5. (POS) O curso adota recursos didáticos variados e adequados.
6. (POS) O programa do curso é claramente exposto e adequadamente cumprido.
7. (POS) A bibliografia utilizada é adequada aos tópicos do curso.
8. (POS) Os conteúdos do curso despertam o interesse do aluno.
9. (DOC/DIS) O curso apresenta professores em número suficiente para orientação e formação dos alunos.
10. (DOC) O conteúdo e a correção das avaliações são compatíveis com o ensino oferecido.
11. (POS) As atividades dos alunos nas disciplinas estão adequadamente dimensionadas em termos de número de horas-aula e trabalhos extra-classes.
12. (EAD) O curso incorpora recursos computacionais tais como site com informações e conteúdos relacionados às disciplinas, endereço eletrônico para troca de informações com os alunos e/ou ambientes on-line de discussão em grupo, apoiando o aprendizado das turmas.
13. (POS) A coordenação acadêmica mostra-se ativa e disponível, incentivando e acompanhando desenvolvimento das atividades de ensino e orientação acadêmica.

Avaliação dos funcionários

1. (CTA) O número de funcionários envolvidos no atendimento é suficiente, propiciando um atendimento ágil.
2. (CTA) Os funcionários atendem às diversas necessidades dos professores, desempenhando suas atividades com qualidade.
3. (CTA) O atendimento é realizado de forma habilidosa e cordial pelos funcionários.
4. (CTA) A qualificação e o nível de escolaridade dos funcionários são adequados aos perfis de suas funções.

Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – CCE

1. (COM) O site da CCE dispõe de informações relevantes para a divulgação da Universidade, de seus cursos e de seus serviços para a sociedade.
2. (COM) O site da CCE dispõe de informações relevantes para os professores.
3. (COM) O atendimento telefônico gratuito (0800) da CCE é eficiente no fornecimento das informações solicitadas.

4. (ORG) As normas e regulamentos da CCE são claros e podem ser facilmente consultados, sempre que necessário.
5. (INE) A CCE oferece bons serviços de apoio na área de informática e comunicação, tais como acesso à Internet e correio eletrônico, entre outros.
6. (INE) A CCE dispõe de laboratórios e equipamentos suficientes para atender às necessidades dos professores, oferecendo bom suporte ao uso dos mesmos.
7. (INE) Os laboratórios dispõem de equipamentos adequados e em bom estado de conservação, bem como apresentam funcionamento que garante a segurança de seus usuários.
8. (INE) A compra de material solicitado pelo professor é realizada pela CCE de forma eficiente e ágil.
9. (INE) A reprodução de material didático é realizada pela CCE de forma eficiente, respeitando adequadamente os prazos estipulados.
10. (INE) O atendimento de apoio relativo à entrega de material, instalação de equipamentos e abertura de salas é eficiente e adequado às necessidades do professor.
11. (DIS) O atendimento do setor financeiro é de qualidade, e os serviços são prestados de forma habilidosa, ágil e eficiente.

Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura – PUC-Rio

1. (COM) A PUC-Rio, através de seus canais de comunicação externa (Assessoria de Imprensa, TV PUC, etc.), contribui para a transferência de conhecimentos nos âmbitos social, profissional e científico, prestando esclarecimentos à sociedade em assuntos de sua competência.
2. (COM) O site da PUC-Rio dispõe de informações relevantes para a divulgação da Universidade, de seus cursos e de seus serviços para a sociedade.
3. (COM) Os veículos impressos de comunicação interna da Universidade (Jornal da PUC, Informativo PUC Urgente, etc.) são eficientes na circulação de informações entre os membros da comunidade PUC-Rio.
4. (COM) A Ouvidoria Eletrônica da PUC-Rio é eficiente no recebimento e encaminhamento e de críticas e sugestões, bem como na resolução de problemas.
5. (ORG) As normas e regulamentos da Universidade são claros, bem como adequadamente divulgadas e aplicadas.
6. (INE) Os serviços de consultas, empréstimos, renovações de livros e periódicos e outros serviços oferecidos pela Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) são eficientes, e o atendimento é adequado.
7. (INE) O acervo da Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) é atualizado e suficiente às necessidades do professor.
8. (INE) Os elevadores atendem com agilidade às necessidades de movimentação interna da Universidade, apresentando bom estado de conservação.
9. (INE) Os banheiros têm bom estado de conservação e limpeza, bem como se apresentam em quantidade suficiente para servir à Comunidade PUC-Rio.
10. (INE) O estacionamento oferece bom atendimento, segurança e atende às necessidades dos alunos.

11. (INE) Os ambientes e serviços de alimentação apresentam-se de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.
12. (INE) Os bancos no campus universitário atendem de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.

4.5. Funcionários

Auto-avaliação

1. (CTA) Percebo minhas principais qualidades como funcionário, potencializando-as para o bom desempenho de minhas funções.
2. (CTA) Percebo minhas principais dificuldades, procurando superá-las no desempenho de minhas atividades.
3. (CTA) Desenvolvo minhas tarefas nos prazos estabelecidos e com a agilidade necessária, procurando inovar no desenvolvimento de minhas funções.
4. (CTA) Conheço claramente o reflexo de minhas ações no conjunto dos trabalhos desenvolvidos na CCE.
5. (CTA) Tenho clareza de como as pessoas vêem meu trabalho e procuro aprimorar permanentemente a qualidade de meu trabalho.

Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura da CCE

1. (COM) O site da CCE dispõe de informações relevantes para a divulgação da Universidade, de seus cursos e de seus serviços para a sociedade.
2. (COM) O site da CCE dispõe de informações relevantes para os professores.
3. (ORG) As normas e regulamentos da CCE são claros, bem como adequadamente divulgadas e aplicadas.
4. (CTA) A qualificação e o nível de escolaridade dos funcionários são adequados aos perfis de suas funções.
5. (CTA) O número de funcionários envolvidos no atendimento da CCE é suficiente, propiciando um atendimento ágil.
6. (CTA) O atendimento da CCE à Comunidade PUC-Rio e aos clientes externos é realizado de forma habilidosa e cordial pelos funcionários.
7. (INE) A CCE oferece bons serviços de apoio na área de informática e comunicação, tais como acesso à Internet e correio eletrônico, entre outros.
8. (INE) A CCE dispõe de laboratórios e equipamentos suficientes para atender às necessidades dos professores, oferecendo bom suporte ao uso dos mesmos.
9. (INE) Os laboratórios dispõem de equipamentos adequados e em bom estado de conservação, bem como apresentam funcionamento que garante a segurança de seus usuários.
10. (INE) A compra de material solicitado pelo professor é realizada pela CCE de forma eficiente e ágil.
11. (INE) A reprodução de material didático é realizada pela CCE de forma eficiente, respeitando adequadamente os prazos estipulados.

12. (INE) O atendimento de apoio relativo à entrega de material, instalação de equipamentos e abertura de salas é eficiente e adequado às necessidades do professor.
13. (DIS) O atendimento do setor financeiro é de qualidade, e os serviços são prestados de forma habilidosa, ágil e eficiente.
14. (CTA) Os coordenadores da CCE apresentam os objetivos e metas da Unidade de forma clara.
15. (CTA) Os coordenadores da CCE transmitem orientações de forma clara e objetiva, apontando o que quer e o que espera da equipe.
16. (CTA) Os coordenadores da CCE se reúnem periodicamente com os funcionários para planejar ações e discussões/reflexões sobre eventuais dificuldades/problemas.
17. (CTA) O relacionamento da coordenação com o grupo de funcionários é construtivo, propiciando um ambiente harmonioso e produtivo.

Avaliação de Atendimento e Infra-estrutura da PUC-Rio
--

1. (COM) A PUC-Rio, através de seus canais de comunicação externa (Assessoria de Imprensa, TV PUC, etc.), contribui para a transferência de conhecimentos nos âmbitos social, profissional e científico, prestando esclarecimentos à sociedade em assuntos de sua competência.
2. (COM) O site da PUC-Rio dispõe de informações relevantes para a divulgação da Universidade, de seus cursos e de seus serviços para a sociedade.
3. (COM) Os veículos impressos de comunicação interna da Universidade (Jornal da PUC, Informativo PUC Urgente, etc.) são eficientes na circulação de informações entre os membros da comunidade PUC-Rio.
4. (COM) A Ouvidoria Eletrônica da PUC-Rio é eficiente no recebimento e encaminhamento e de críticas e sugestões, bem como na resolução de problemas.
5. (ORG) As normas e regulamentos da Universidade são claros, bem como adequadamente divulgadas e aplicadas.
6. (INE) Os serviços de consultas, empréstimos, renovações de livros e periódicos e outros serviços oferecidos pela Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) são eficientes, e o atendimento é adequado.
7. (INE) O acervo da Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) é atualizado e suficiente às necessidades do professor.
8. (INE) Os elevadores atendem com agilidade às necessidades de movimentação interna da Universidade, apresentando bom estado de conservação.
9. (INE) Os banheiros têm bom estado de conservação e limpeza, bem como se apresentam em quantidade suficiente para servir à Comunidade PUC-Rio.
10. (INE) O estacionamento oferece bom atendimento, segurança e atende às necessidades dos alunos.
11. (INE) Os ambientes e serviços de alimentação apresentam-se de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.
12. (INE) Os bancos no campus universitário atendem de forma adequada às necessidades da comunidade universitária.

5. Questionários – próximos passos

Os questionários referentes à educação a distância, a serem aplicados em alunos e professores dos cursos promovidos pela Coordenação de Educação a Distância (CCEAD), já foram elaborados e encontram-se na área para aprovação da versão definitiva.

Está em fase de consolidação o questionário a ser aplicado em alunos egressos. Esse questionário será distribuído via e-mail, dado que os respondentes não têm senha para ingresso na Intranet da PUC-Rio. A Associação de Antigos Alunos da PUC-Rio mantém um cadastro significativo de egressos para participarem – de forma voluntária – da Avaliação Interna.

As dimensões que envolvem pesquisas com segmentos da sociedade terão suas pesquisas terceirizadas. A empresa Red Flame: Pesquisa de Mercado, incubada no Instituto Gênesis da PUC-Rio, realizará as diversas etapas dessas pesquisas, incluindo elaboração de questionários, recrutamento de participantes, aplicação dos questionários, análise dos dados e elaboração de relatório. As dimensões, cujas avaliações estão sob a coordenação da Red Flame, encontram-se listadas na tabela abaixo.

DIMENSÕES DO SINAES		DIMENSÕES DA PUC-Rio	
3	Responsabilidade Social da IES	Atividades de inclusão social no ensino, pesquisa e extensão (inclusão no quadro discente)	INS
		Atividades de extensão de cunho social	SOC
		Atividades de extensão no mercado de trabalho	MTR
		Atividades de extensão para preservação do meio-ambiente	MAB
		Atividades de extensão para preservação da memória e do patrimônio cultural	MPC

Tabela 3: Pesquisas terceirizadas

Finalmente, encontra-se em fase de planejamento e consolidação a avaliação a ser realizada pela alta-direção e coordenações. A avaliação compreenderá:

- Análise do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), das áreas sob sua responsabilidade;
- Análise e revisão, quando necessário, dos Projetos Pedagógico de Curso (PPCs) por parte dos coordenadores de cursos de Graduação;
- Preenchimento de questionário, que mesclará perguntas abertas e fechadas, sobre as diversas dimensões da avaliação.

Tendo em vista a necessidade de aprofundamento da avaliação desses perfis de respondentes, os instrumentos para a coleta de dados serão distintos do modelo-padrão adotado para os demais perfis.

6. Andamento do processo de elaboração dos questionários – visão gráfica

A/P	PDI	GRA	POS	PES	EXT	EAD	INS	SOC	MTR	MAB	MPC	COM	DOC	CTA	ORG	INE	PAV	DIS	EGR	SUF
DR	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL	AD QL
DU	AD QL	AD QL	QL	QL	QL	QL		QL	QL	QL	QL	QL	QL	QL	QL	QL	QL	QL	QL	QL
CC	AD QL	AD QL	QL	QL	QL				QL			QL	QL	QL		QL	QL	QL		
PP		QL	QL	QL		QL	QP					QL	QL	QL	QL	QL		QL		
PC		QL				QL	QP					QL	QL	QL	QL	QL		QL		
PE					QL	QL						QL	QL	QL		QL		QL		
TA												QL		QL	QL	QL				
AG		QL		QL		QL	QP	QP	QP			QL	QL	QL	QL	QL		QL		
AP			QL	QL		QL	QP			QP		QL	QL	QL	QL	QL		QL		
AE					QL		QP					QL	QL	QL		QL		QL		
EG		QL	QL	QL			QL	QL	QL			QL	QL	QL	QL	QL			QL	
GP	QL					QL	QP	QP	QP	QP	QL									
SC							QP	QP	QP	QP		QL								
OF		AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD

A/P – Amostra / Participantes			
QL	Questionários on-line	QP	Questionários presenciais
ET	Entrevistas	GF	Grupos de foco
AD	Análise documental		
	A elaborar		Red Flame
			Em Aprovação na área

Tabela 4: Andamento da elaboração dos instrumentos de coleta de dados