



Avaliação Interna da PUC-Rio



Relatório

Agosto de 2006

Volume II: Instrumentos de Coleta de Dados

Vice-reitoria para Assuntos Acadêmicos
Comissão Própria de Avaliação



Sumário

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	QUESTIONÁRIOS POR PERFIL DE PARTICIPANTES	3
2.1.	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELA ALTA DIREÇÃO	7
2.1.1.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELA REITORIA	7
2.1.2.	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELAS VICE-REITORIAS	10
2.1.2.1.	VICE-REITORIA ACADÊMICA	10
2.1.2.2.	VICE-REITORIA ADMINISTRATIVA	22
2.1.2.3.	VICE-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO	24
2.1.2.4.	VICE-REITORIA COMUNITÁRIA	27
2.1.3.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS DECANATOS	35
2.2.	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELOS DIRETORES DE UNIDADE	40
2.3.	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELO CORPO DOCENTE	47
2.3.1.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS PROFESSORES DO QUADRO PRINCIPAL	47
2.3.2.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS PROFESSORES DO QUADRO COMPLEMENTAR	51
2.3.3.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS PROFESSORES DOS CURSOS DA COORDENAÇÃO CENTRAL DE EXTENSÃO (CCE)	54
2.3.3.1.	PROFESSORES DOS CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO	54
2.3.3.2.	PROFESSORES DOS CURSOS DE EXTENSÃO	57
2.3.4.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS PROFESSORES DOS CURSOS DA COORDENAÇÃO CENTRAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (CCEAD)	59
2.3.4.1.	PROFESSORES – CCEAD	59
2.3.4.2.	TUTORES - CCEAD	61
2.4.	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO	64
2.4.1.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS FUNCIONÁRIOS DAS UNIDADES DA PUC-Rio EM GERAL	64
2.4.2.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS FUNCIONÁRIOS DA CCE	66
2.4.3.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS FUNCIONÁRIOS DA CCEAD	68
2.5.	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELO CORPO DISCENTE	69
2.5.1.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO	69
2.5.2.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO (MESTRADO E DOUTORADO)	72
2.5.3.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS ALUNOS DE CURSOS DE EXTENSÃO (CCE)	75
2.5.4.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS ALUNOS DE ESPECIALIZAÇÃO (CCE)	77
2.5.5.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS ALUNOS DE CURSOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (CCEAD)	80

2.6.	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELOS EGRESSOS	82
2.7.	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR USUÁRIOS DE SERVIÇOS DA PUC-Rio	83
2.7.1.	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR EX-ALUNOS DO NÚCLEO INTERDISCIPLINAR DE MEIO AMBIENTE	83
2.7.2.	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR USUÁRIOS DA COORDENAÇÃO CENTRAL DE ESTÁGIOS E SERVIÇOS PROFISSIONAIS (CCESP)	86
2.7.2.1.	EMPRESAS ATENDIDAS PELA CCESP	86
2.7.2.2.	ESTAGIÁRIOS DE EMPRESAS ATENDIDAS PELA CCESP	88
2.7.3.	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR USUÁRIOS DO INSTITUTO GÊNESIS	90
2.7.3.1.	ALUNOS DO DOMÍNIO ADICIONAL DE EMPREENDEDORISMO	90
2.7.3.2.	SÓCIOS DE EMPRESAS INCUBADAS	92
2.7.3.3.	SÓCIOS DE EMPRESAS GRADUADAS	95
2.7.4.	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR USUÁRIOS DO CENTRO LOYOLA DE FÉ E CULTURA	98
2.7.4.1.	ALUNOS DO CURSO DE FORMAÇÃO EM TEOLOGIA	98
2.7.4.2.	PARTICIPANTES DE RETIRO ESPIRITUAL	101
2.7.5.	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR USUÁRIOS DO NÚCLEO DE ESTUDO E AÇÃO SOBRE O MENOR (NEAM)	102
2.7.5.1.	MENORES MATRICULADOS EM CURSO DE INFORMÁTICA	102
2.7.5.2.	MENORES ATENDIDOS EM 2005	103
2.7.5.3.	PROFISSIONAIS QUE TRABALHAM NA CRECHE DA ROCINHA	105
2.7.6.	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR USUÁRIOS DO NÚCLEO DE ORIENTAÇÃO E ATENDIMENTO PSICOPEDAGÓGICO	106
2.7.6.1.	PAIS DE ALUNOS-MENORES ATENDIDOS	106
2.7.6.2.	PROFESSORES DE ALUNOS-MENORES ATENDIDOS	107
2.7.6.3.	ALUNOS DA PUC-Rio ATENDIDOS	108
2.7.7.	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR USUÁRIOS DO NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA	109
2.7.8.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO POR BOSISTAS DA PUC-RIO ATENDIDOS PELA COORDENAÇÃO CENTRAL DE BOLSAS	111
2.7.9.	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO POR ALUNOS ATENDIDOS PELO CENTRO PASTORAL ANCHIETA	113

Índice de tabelas

Tabela 1: Modalidades de questionários para os perfis de participantes da Avaliação Interna	5
Tabela 2: Dimensões da Avaliação Interna mapeadas nos questionários	6

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO INTERNA DA PUC-Rio – VOLUME 2

INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

1. APRESENTAÇÃO

A Avaliação Interna da PUC-Rio, tal como apresentada ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) e à comunidade PUC-Rio por meio de seu Projeto¹, tem como princípios gerais a ampla avaliação e a participação dos segmentos que atuam na Instituição ou usufruem de suas ações.

O detalhamento dos objetivos, dos procedimentos metodológicos adotados e, em especial, a apresentação dos resultados encontra-se no **“Relatório da Avaliação Interna da PUC-Rio – Volume I: Apresentação e Análise dos Resultados”**.

O presente documento refere-se ao **“Relatório de Avaliação Interna da PUC-Rio – Volume II: Instrumentos de Coleta de Dados”**, no qual são apresentados todos os questionários utilizados na Avaliação.

2. QUESTIONÁRIOS POR PERFIL DE PARTICIPANTES

Uma das prioridades da Avaliação Interna foi a de contemplar um leque amplo de perfis de participantes, de modo a dar voz a diferentes componentes da comunidade PUC-Rio e a segmentos da sociedade.

A grande maioria dos integrantes da Comunidade PUC-Rio participou da Avaliação Interna por meio de respostas a questionários via sistema computacional e/ou por *e-mail* (QL).

Já os participantes que representam os segmentos da sociedade que fazem uso de serviços oferecidos pela Universidade responderam os questionários através de diferentes meios, escolhidos a partir de sua adequação a cada um dos perfis. Os ex-alunos, pelo fato de possuírem endereços eletrônicos cadastrados na Associação de Antigos Alunos da PUC-Rio (AaA PUC-Rio), receberam os questionários através de *e-mail*. Já os segmentos da sociedade cujo acesso à Internet era difícil ou desconhecido responderam à Avaliação por meios não eletrônicos (QP), a saber, por telefone ou presencialmente.

Cabe destacar que alunos de Graduação que realizam estágios em empresas conveniadas, alunos bolsistas, alunos atendidos pelo Núcleo de Orientação e Atendimento Psicopedagógico (NOAP) e alunos do Domínio Adicional de Empreendedorismo tiveram duplo papel na Avaliação: o de alunos da Universidade e o de usuários de serviços de

¹ A versão integral deste documento encontra-se disponível em: <http://www.puc-rio.br/cpa/documentos.html>.

responsabilidade social prestados pela da PU-Rio. Tal como os demais alunos, acessaram sistema computacional para avaliar a Universidade, mas, complementarmente, responderam – presencialmente ou via telefone – questionário especificamente voltado para a análise da qualidade dos serviços oferecidos pela Universidade dos quais utilizam.

Na tabela 1, são enumerados os métodos de aplicação de questionário utilizados para cada perfil de participante.

PARTICIPANTES	SIGLA	QUESTIONÁRIO
Alta direção	DR	QL
Dirigentes das unidades	DU	QL
Coordenadores de cursos e programas	CC	QL
Corpo docente – quadro principal	PP	QL
Corpo docente – quadro complementar	PC	QL
Corpo docente – extensão	PX	QL
Corpo docente – especialização	PS	QL
Corpo docente – educação a distância	PD	QL
Corpo docente – educação a distância/tutores	PT	QL
Corpo técnico-administrativo	TA	QL
Corpo técnico-administrativo – Coordenação de Extensão	FE	QL
Corpo técnico-administrativo – Coordenação de Educação a Distância	FD	QL
Corpo discente – graduação	AG	QL
Corpo discente – pós-graduação	AP	QL
Corpo discente – extensão	AX	QL
Corpo discente – especialização	AS	QL
Corpo discente – educação a distância	AD	QL

PARTICIPANTES		SIGLA	QUESTIONÁRIO
Segmentos da sociedade	Egressos	EG	QL
	Pessoas atendidas pelo Núcleo de Prática Jurídica (NPJ)	SC	QP
	Alunos do curso de teologia para leigos, desenvolvido pelo Centro Loyola de Fé e Cultura (CLFC)	SC	QP
	Participantes de retiros espirituais Promovidos CLFC	SC	QP
	Menores atendidos pelo Núcleo de Estudo e Ação sobre o Menor (NEAM)	SC	QP
	Menores-alunos do curso de informática promovido NEAM	SC	QP
	Profissionais da creche da Rocinha, capacitados pelo NEAM	SC	QP
	Pais de alunos da rede pública atendidos pelo Núcleo de Orientação e Atendimento Psicopedagógico (NOAP)	SC	QP
	Professores da rede pública cujos alunos são atendidos NOAP	SC	QP
	Alunos da PUC atendidos em 2005 pelo NOAP	SC	QP
	Empresas conveniadas com a PUC por intermédio da Coordenação Central de Estágios e Serviços Profissionais (CCESP)	SC	QP
	Alunos que obtiveram estágios por intermédio da CCESP	SC	QP
	Alunos do curso de empreendedorismo promovido pelo Instituto Gênesis (IG)	SC	QP
	Postos de trabalho criados pelo Instituto Gênesis (empresas incubadas)	SC	QP
	Postos de trabalho criados Instituto Gênesis (empresas graduadas)	SC	QP
	Bolsistas da Coordenação de Bolsas e Auxílios (CBA) provenientes de pré-vestibulares comunitários	SC	QP
	Bolsistas PUC selecionados pela Coordenação de Bolsas e Auxílios (CBA)	SC	QP
	Alunos agraciados com auxílios alimentação e transporte do Centro de Pastoral Anchieta (CPA)	SC	QP
	Alunos da pós-graduação em 2003, 2004 e 2005 do curso desenvolvido pelo Núcleo Interdisciplinar de Meio Ambiente (NIMA)	SC	QP

Tabela 1: Modalidades de questionários para os perfis de participantes da Avaliação Interna

Conforme já exposto no volume I do “Relatório da Avaliação Interna”, na seção relativa à Metodologia, todos os questionários apresentaram a mesma estrutura geral. Eram compostos de questões fechadas, relativas às diferentes dimensões da avaliação, de modo a facilitar e agilizar a análise comparativa e/ou quantitativa. Houve sempre, no entanto, um campo livre para comentários ou justificativas textuais. Todas as questões apresentavam uma afirmativa, seguida de uma escala de 5 alternativas que variavam de 1 a 5 para medir a satisfação ou a intensidade de aderência à afirmativa proposta. Sempre que necessário, a alternativa “Não sei” ou “Não se aplica” era oferecida. Cada perfil de participantes respondeu a um questionário que, apesar de ter estrutura semelhante aos demais,

apresentava somente questões compatíveis com o tipo de inserção na instituição. Essas questões foram mapeadas a partir das dimensões sob avaliação resumidas na tabela a seguir.

DIMENSÕES DO SINAES		DIMENSÕES DA PUC-Rio	
		Dimensão	Sigla
1	A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional	A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional	PDI
2	Perspectiva científica e pedagógica formadora	O Ensino de Graduação	GRA
		O Ensino de Pós-Graduação	POS
		A pesquisa	PES
		O Ensino de Extensão	EXT
		A educação a distância	EAD
		A Cooperação Internacional	INT
3	Responsabilidade Social	Atividades de extensão de cunho social	SOC
		Atividades de inclusão social no ensino (inclusão no quadro discente)	INS
		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
4	Comunicação com a sociedade	Comunicação interna e externa	COM
5	Políticas de pessoal, de carreira, de aperfeiçoamento e de condições de trabalho	Corpo Docente e Plano de Carreira Docente	DOC
		Corpo Técnico-administrativo e Desenvolvimento Profissional	CTA
6	Organização e Gestão da Instituição	Organização e Gestão	ORG
7	Infra-estrutura física e recursos de apoio	Infra-estrutura física e recursos de apoio	INE
8	Planejamento e avaliação	Planejamento e avaliação	PAV
9	Políticas de atendimento aos estudantes	Corpo Discente	DIS
		Egressos	EGR
10	Sustentabilidade Financeira	Sustentabilidade Financeira	SUF

Tabela 2: Dimensões da Avaliação Interna mapeadas nos questionários

Nas seções subseqüentes, cada um dos questionários encontra-se apresentado na íntegra. Cada questão ou grupo de questões tem as dimensões mapeadas através de suas respectivas siglas, dispostas entre parênteses antes do enunciado da questão ou do tópico que agrupa algumas questões.

2.1. QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELA ALTA DIREÇÃO

A análise em profundidade das dimensões Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional, Políticas Pedagógicas para Ensino & Pesquisa e Organização e Gestão foi o foco do questionário preenchido pelo Reitor, Vice-Reitores e Decanos da Universidade.

A alta direção recebeu o questionário por *e-mail*, e avaliou questões comuns sobre os principais objetivos e diretrizes da Universidade. Complementarmente, as Coordenações Centrais e Unidades ligadas a cada Vice-Reitoria colaboraram no preenchimento de questões específicas que avaliavam os objetivos, diretrizes e linhas de ação propostos especificamente para estas áreas.

2.1.1. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELA REITORIA

I – (PDI) Missão, objetivos e diretrizes gerais da PUC-Rio

Neste tópico, buscamos avaliar se o planejamento, a implantação e o acompanhamento das políticas pedagógicas da Universidade têm como referência os principais documentos oficiais da PUC-Rio – Marco Referencial, Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e Projeto Pedagógico Institucional (PPI). Buscamos, ainda, identificar pontos fortes, fragilidades e linhas de ação para a superação das fragilidades detectadas.

Nas **5 questões** abaixo, solicitamos:

- **Leia** atentamente a **afirmativa** proposta, relacionada a objetivos e diretrizes expostos nos documentos da Universidade.
- **Marque**, em uma escala de 5 níveis, a **alternativa que melhor expressa, de seu ponto de vista, a posição da PUC-Rio em relação à afirmativa proposta**. Considere que o valor '5' representa o maior grau de aderência à afirmativa e o valor '1', o menor grau de aderência. Use a opção 'n/a' (não se aplica) somente quando necessário.
- **Destaque os pontos fortes e as fragilidades** da Universidade em relação à afirmativa, bem como possíveis **linhas de ação** para a superação dessas fragilidades.
- **Utilize o campo de comentários** para apresentar idéias e argumentos não contemplados nos itens anteriores.

1) Comprometimento social: As atividades acadêmicas da Universidade proporcionam a participação de alunos e professores na sociedade, propiciando que os conhecimentos acadêmicos estejam a serviço da análise crítica e da transformação social.

5 ()

4 ()

3 ()

2 ()

1 ()

n/a ()

a) Pontos fortes:

b) Fragilidades:

- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

2) Integração com o mercado de trabalho: A PUC-Rio busca estreitar suas relações com o mundo do trabalho, por um lado preparando o aluno para participar dele e, por outro, oferecendo oportunidades concretas de inserção no mercado de trabalho.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

3) Integração de ensino e pesquisa: A Universidade integra ensino e pesquisa por meio do oferecimento de bolsas de iniciação científica, de mestrado e doutorado e de recursos advindos de projetos patrocinados.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

4) Interdisciplinaridade: A PUC-Rio procura o caminho da interdisciplinaridade e da flexibilização do currículo, desenvolvendo projetos interdepartamentais e intercentros.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

5) Programas de intercâmbio e de cooperação: A Universidade possui programas e políticas de cooperação e de intercâmbio acadêmicos com instituições nacionais e estrangeiras.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

II – (ORG) Objetivos institucionais para a gestão da PUC-Rio

Neste tópico, buscamos avaliar se os objetivos estabelecidos no PDI para a gestão da Universidade vêm sendo atingidos.

Na tabela a seguir, marque com um ‘X’ o nível da escala que melhor reflete sua avaliação. Justifique e comente sua resposta.

Objetivo	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Estabelecer critérios para decisões sobre espaço físico, de acordo com o Plano Diretor do Campus, tanto em relação ao redimensionamento do espaço atual como para definição de prioridades nos investimentos de expansão.							
Implantar e avaliar os novos mecanismos de gestão administrativa, introduzidos em 2003.							
Analisar os critérios de dimensionamento do organograma e processos da área administrativa, decorrentes da implantação dos novos mecanismos de gestão e apoiados no sistema de informação em operação desde janeiro de 2003.							
Rever o Estatuto, o Regimento e normas da Universidade para incorporar mudanças já introduzidas no funcionamento da instituição.							
Rever a composição, funções e âmbito de ação dos órgãos colegiados superiores.							
Avaliar e redimensionar a estrutura das atuais vice-reitorias da Universidade.							
Promover a reflexão sobre as tendências do pensamento de interesse científico e cultural no Brasil e no mundo e sua							

repercussão no direcionamento das atividades da Universidade, por meio de iniciativas adequadas.							
Aprimorar o sistema de comunicação das atividades da Universidade para todos os seus segmentos, principalmente para os alunos, dando ênfase especial ao Projeto Comunicar.							
Reavaliar a atividade de marketing das atividades da PUC-Rio, sobretudo no que diz respeito à Agência PUC.							
Implementar e divulgar o novo Plano de Carreira Docente.							
Retomar o processo de definição de um plano de carreira dos funcionários técnicos e administrativos, que contemple o mérito, a capacitação e a avaliação de desempenho.							

Comentários adicionais

Muito obrigado por sua colaboração.

2.1.2. QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELAS VICE-REITORIAS

2.1.2.1. VICE-REITORIA ACADÊMICA

I – (PDI) Missão, objetivos e diretrizes gerais da PUC-Rio

Neste tópico, buscamos avaliar se o planejamento, a implantação e o acompanhamento das políticas pedagógicas da Universidade têm como referência os principais documentos oficiais da PUC-Rio – Marco Referencial, Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e Projeto Pedagógico Institucional (PPI). Buscamos, ainda, identificar pontos fortes, fragilidades e linhas de ação para a superação das fragilidades detectadas.

Nas **5 questões** abaixo, solicitamos:

- **Leia** atentamente a **afirmativa** proposta, relacionada a objetivos e diretrizes expostos nos documentos da Universidade.
- **Marque**, em uma escala de 5 níveis, a **alternativa que melhor expressa, de seu ponto de vista, a posição da PUC-Rio em relação à afirmativa proposta**. Considere que o valor '5' representa o maior grau de aderência à afirmativa e o valor '1', o menor grau de aderência. Use a opção 'n/a' (não se aplica) somente quando necessário.
- **Destaque os pontos fortes e as fragilidades** da Universidade em relação à afirmativa, bem como possíveis **linhas de ação** para a superação dessas fragilidades.
- **Utilize o campo de comentários** para apresentar idéias e argumentos não contemplados nos itens anteriores.

1) Comprometimento social: As atividades acadêmicas da Universidade proporcionam a participação de alunos e professores na sociedade, propiciando que os conhecimentos acadêmicos estejam a serviço da análise crítica e da transformação social.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

2) Integração com o mercado de trabalho: A PUC-Rio busca estreitar suas relações com o mundo do trabalho, por um lado preparando o aluno para participar dele e, por outro, oferecendo oportunidades concretas de inserção no mercado de trabalho.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

3) Integração de ensino e pesquisa: A Universidade integra ensino e pesquisa por meio do oferecimento de bolsas de iniciação científica, de mestrado e doutorado e de recursos advindos de projetos patrocinados.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

4) Interdisciplinaridade: A PUC-Rio procura o caminho da interdisciplinaridade e da flexibilização do currículo, desenvolvendo projetos interdepartamentais e intercentros.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

5) Programas de intercâmbio e de cooperação: A Universidade possui programas e políticas de cooperação e de intercâmbio acadêmicos com instituições nacionais e estrangeiras.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

II – (ORG) Objetivos institucionais para a gestão da PUC-Rio

Neste tópico, buscamos avaliar se os objetivos estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) para a gestão da Universidade vêm sendo atingidos. Para tanto, relacionamos na tabela abaixo aqueles objetivos relacionados à Vice-Reitoria Acadêmica.

Nas tabela a seguir, marque com um 'X' o nível da escala que melhor reflete sua avaliação. **Justifique e comente** sua resposta.

Objetivos	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Rever a composição, funções e âmbito de ação dos órgãos colegiados superiores.							
Promover a reflexão sobre as tendências do pensamento de interesse científico e cultural no Brasil e no mundo e sua repercussão no direcionamento das atividades da Universidade, por meio de iniciativas adequadas.							

Implementar e divulgar o novo Plano de Carreira Docente.							
Rever o Estatuto, o Regimento e normas da Universidade para incorporar mudanças já introduzidas no funcionamento da instituição.							

III – (PDI) Objetivos e linhas de ação das Coordenações Centrais

Neste tópico, buscamos avaliar de que maneira os objetivos e linhas de ação estabelecidos no PDI vêm sendo atingidos pelas Coordenações Centrais.

Nas tabelas a seguir, marque com um 'X' o nível da escala que melhor reflete sua avaliação. **Justifique e comente** sua resposta.

1) Coordenação do Vestibular

a) Objetivos:

Objetivo	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Implementar uma nova política de acesso aos cursos de graduação da Universidade.							

b) Linhas de ação:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Mudança na estrutura de provas do Concurso Vestibular (2003 a 2004).							
Consolidação do processo de interação da PUC-Rio com os colégios de Ensino Médio (2003 a 2007).							

2) Coordenação Central de Graduação

a) Objetivos:

Objetivo	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Implementar um processo de revisão curricular visando a flexibilização do currículo e a definição das atividades complementares.							
Incentivar a atuação dos professores e pesquisadores de maior qualificação acadêmica no ensino dos cursos de graduação.							

Fortalecer os procedimentos contínuos de avaliação de todos os cursos oferecidos na Universidade, visando o estabelecimento de uma política acadêmica voltada para a qualidade.							
Dar continuidade à política de consolidar a implementação de experiências de ensino interdisciplinar e interinstitucional assim como incentivar novas experiências que propiciem esse tipo de formação.							
Apoiar iniciativas de iniciação científica na Universidade que valorizem o processo de formação para a pesquisa.							

b) Linhas de ação:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Criar mecanismos para levantar, analisar e utilizar dados relativos aos alunos de graduação em cooperação com a Coordenação do Vestibular, DAR, SAU e Coordenadores setoriais de graduação. (2003 a 2007).							

3) Coordenação Central de Pós-Graduação

a) Objetivos para a Pós-Graduação *stricto sensu* e *lato sensu*:

Objetivo	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Completar o processo de implantação da pós-graduação <i>stricto sensu</i> nas áreas em que o <i>lato sensu</i> já está desenvolvido.							
Incentivar a criação de doutorados naquelas áreas que já tenham alcançado um alto grau de reconhecimento e maturidade no mestrado.							
Incentivar a oferta de mestrados voltados à qualificação de especialistas em áreas outras que a docência universitária.							
Ampliar a oferta de cursos de especialização de modo a utilizar a capacidade docente nas diversas Unidades de acordo com seu interesse acadêmico e atender às demandas da sociedade.							

b) Linhas de ação:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Incentivar a contínua avaliação acadêmica dos professores que atuam nos programas de Pós-Graduação.							

4) Coordenação Central de Planejamento e Avaliação

a) Objetivos:

Não há, no PDI, dentre os objetivos institucionais definidos por área de atuação, objetivos específicos para o contexto desta coordenação. Caso considere importante defini-los e/ou comentá-los, utilize livremente o espaço a seguir.

b) Linhas de ação:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Reformular e atualizar o Sistema de Administração Universitária (SAU).(2003 a 2004).							
Concluir a implantação do Sistema de Avaliação pelos Alunos via WEB (2003).							
Implantar um sistema de apoio à decisão e ao planejamento (2003 a 2004).							
Implantar uma sistemática de Avaliação Institucional permanente (2003 a 2005).							

5) Coordenação Central de Cooperação Internacional

Não há, no PDI, dentre os objetivos institucionais definidos por área de atuação, objetivos específicos para o contexto desta coordenação. Caso considere importante defini-los e/ou comentá-los, utilize livremente o espaço a seguir.

a) Linhas de ação:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Manter o ritmo de crescimento e aumentar a qualidade dos programas de internacionalização da PUC-Rio nas suas variadas formas de realização (2003 a 2007).							

6) Coordenação Central de Educação a Distância

a) Objetivos:

Objetivo	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Desenvolver cursos não regulares de educação totalmente à distância ou semi-presenciais mantendo a marca de excelência de ensino.							
Consolidar a utilização da metodologia da Educação à Distância como complemento dos cursos regulares.							

b) Linhas de ação:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Manutenção da atualidade e da inovação do portal CCEAD e de seu ambiente de aprendizagem, investigando, inclusive, novos ambientes implementados na universidade por diferentes departamentos (2003 a 2007).							
Sensibilização da comunidade docente para a utilização e geração de cursos a distância através de: (a) eventos locais e regionais, (b) curso de capacitação docente visando a apropriação da metodologia de EAD utilizada pela CCEAD, o ambiente de aprendizagem proposto e a formação de comunidade virtual cooperativa de aprendizagem. (2003 a 2004).							
Estabelecimento de convênios com empresas e/ou instituições visando o desenvolvimento na área de EAD.							
Estabelecimento de parcerias com diferentes departamentos da universidade (2003 a 2007).							
Atualização dos equipamentos computacionais através da compra de novos equipamentos (2003, 2005, 2007).							
Aumento da velocidade do link na rede (2005).							
Participação em grupos de pesquisa a fim de promover integração multidisciplinar e aumentar a produção científica na área (2003 a 2007).							

7) Coordenação Central de Extensão

a) Objetivos:

Objetivo	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Ampliar a oferta de cursos de especialização de modo a utilizar a capacidade docente nas diversas unidades de acordo com seu interesse acadêmico e atender às demandas da sociedade.							

b) Linhas de ação:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Criação de um espaço técnico administrativo para esta unidade (2003).							
Implementação do novo sistema administrativo (2003).							
Término da reforma e aquisição de mobiliário do 6º andar na unidade Centro (2003).							

8) Diretoria de Admissão e Registro

a) Objetivos:

Não há, no PDI, dentre os objetivos institucionais definidos por área de atuação, objetivos específicos para o contexto desta coordenação. Caso considere importante defini-los e/ou comentá-los, utilize livremente o espaço a seguir.

b) Linhas de ação:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Desenvolver procedimentos que permitam avaliar o impacto da Graduação na trajetória profissional dos alunos (2003 a 2007).							
Desenvolver atividade voltada para novos (calouros) e prováveis alunos (Dia do Calouro) com o intuito de fortalecer o processo de captação e de fixação de alunos e orientar os calouros em relação aos procedimentos acadêmicos e às possibilidades oferecidas pela PUC-Rio. (2003 a 2007).							

Desenvolver procedimentos que permitam avaliar o impacto da Graduação na trajetória profissional dos alunos (2003 a 2007).							
--	--	--	--	--	--	--	--

9) Divisão de Bibliotecas e Documentação

a) Objetivos:

Não há, no PDI, dentre os objetivos institucionais definidos por área de atuação, objetivos específicos para o contexto desta coordenação. Caso considere importante defini-los e/ou comentá-los, utilize livremente o espaço a seguir.

b) Linhas de ação:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Utilização de tecnologia wireless (2003 a 2007).							
Obras para reorganização do espaço (2003 a 2007).							
Disponibilização de download de capítulos de livros nacionais com editores nacionais, mediante pagamento dos royalties de direito autoral (2003 a 2007).							
Implementação continuada do software Pergamum, do software Peripuc, compleição do desenvolvimento do software de Estatística de Uso de Periódicos (2003 a 2007).							
Implantação de Sistema Antifurto (2003 a 2007).							
Aquisição de livros eletrônicos (2003 a 2007).							
Colocação de plataforma vertical para acesso de usuários com deficiência motora (2003 a 2007).							
Tornar a DBD parte integrante e indissociável da gestão da Universidade (2003 a 2007).							
Implantação de equipamento para auto-empréstimo (2003 a 2007).							

10) Rio DataCentro

a) Objetivos:

Não há, no PDI, dentre os objetivos institucionais definidos por área de atuação, objetivos específicos para o contexto desta coordenação. Caso considere importante defini-los e/ou comentá-los, utilize livremente o espaço a seguir.

b) Linhas de ação:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Padronizar e restringir ao mínimo possível o número de ambientes de desenvolvimento (linguagem de programação, programas auxiliares, repositório de dados e sistema operacional), em especial nos sistemas corporativos (2003 a 2004).							
Melhorar as facilidades ao dispor do corpo discente para a realização de seus trabalhos acadêmicos (2003 a 2004).							
Estimular a manutenção e estreitamento dos vínculos dos antigos alunos com a Universidade. (2003)							
Incentivar o uso da Internet, em especial o site da PUC-Rio na Web, como meio de divulgar as atividades da Universidade para seu público interno e a produção de conhecimento, por seus departamentos acadêmicos, para todos (2003 a 2007).							
Revitalizar o Conselho Diretor do RDC (2003).							
Estabelecer política que oriente o uso da tecnologia da informação na Universidade. (2003).							

11) Instituto Gênese

a) Objetivos:

Não há, no PDI, dentre os objetivos institucionais definidos por área de atuação, objetivos específicos para o contexto desta coordenação. Caso considere importante defini-los e/ou comentá-los, utilize livremente o espaço a seguir.

b) Linhas de ação:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Para melhorar o problema de espaço físico do Instituto Gênesis, está em andamento o projeto de expansão do prédio Gênesis, estruturação da Incubadora Tecnológica em meios físicos e o desenvolvimento de um plano de ocupação do prédio Gênesis, uma vez que aconteça a expansão da Incubadora Tecnológica (2003 a 2004).							
Capacitação do corpo funcional do Instituto Gênesis (2004 a 2007).							
Melhorar o relacionamento interno do Instituto Gênesis e os departamentos e/ou unidades da PUC-Rio (2004 a 2005).							
Desenvolvimento de pelo menos 1 curso de Pós-graduação <i>stricto sensu</i> e 1 curso <i>latu sensu</i> em empreendedorismo (2005 a 2007).							
Desenvolver parceria com o Decanato do CTC e o jurídico da PUC-Rio, para a promoção da política de registro de marcas e patentes.(2004 a 2007).							
Desenvolver uma metodologia para avaliação periódica das disciplinas de empreendedorismo (2004 a 2007).							
Aprimorar o sistema de gestão e informação do Instituto Gênesis e Implantar novas funcionalidades ao mesmo (2004 a 2007).							

12) Centro Loyola de Fé e Cultura**a) Objetivos:**

Não há, no PDI, dentre os objetivos institucionais definidos por área de atuação, objetivos específicos para o contexto desta coordenação. Caso considere importante defini-los e/ou comentá-los, utilize livremente o espaço a seguir.

b) Linhas de ação:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Dar continuidade à formalização de parcerias para promoção de cursos e eventos com características inter e transdisciplinares e interinstitucionais (2003 a 2007).							
Aprovar e implementar o Curso de Especialização em Bioética (pós-graduação <i>latu sensu</i>) (2003 a 2007).							

Implementar os cursos de Teologia, Bioética e Evangelização e Pedagogia da Fé no formato à distância via internet, observando-se as características e necessidades respectivas. (2003 a 2007).							
Dar continuidade à implementação do Curso de Formação Política à Distância (2003 a 2007).							
Dar continuidade aos trabalhos do Grupo Teopoética, de pesquisa em Teologia e Literatura - (2003 a 2007).							
Incentivar a criação de outros grupos de pesquisa interdisciplinares para o estudo de questões relacionadas com Violência (em interação com a área de Direito), Diálogo Inter-religioso e Exclusão Social (2003 a 2007).							
Elaborar projetos de financiamento de pesquisa e promoção de eventos junto a FAPERJ (2003 a 2007).							
Elaborar projetos de financiamento de pesquisa e promoção de eventos junto a entidades externas à PUC (2003 a 2007).							
Dar continuidade à publicação da Revista Magis, através da Editora da PUC - (2003 a 2007).							
Dar continuidade à parceria já iniciada com o projeto Raízes Comunitárias e Instituto Gênese, na área de Formação para a Cidadania e Empreendedorismo (2003 A 2007).							
Acompanhar a implementação de um sistema de registro de marcas e patentes da PUC-Rio, com o objetivo de registrar a marca Revista Magis (2003).							
Implementar normas de procedimento para utilização do espaço físico do Centro Loyola, observando tanto as demandas das atividades aqui realizadas como o atendimento às necessidades da Universidade e de entidades externas (2003).							
Oferecer uma linha de formação personalizada para o corpo dirigente e funcional da Universidade (2003 a 2007).							
Formalizar parceria com a Agência PUC, no sentido de realizar um planejamento de marketing e divulgação das atividades oferecidas pelo Centro Loyola. (2003 a 2007).							
Consolidar ações concretas de apoio ao projeto empreendido pela Profa. Célia Novaes (Dept. Psicologia), junto à Comunidade Parque da Cidade, observando os limites e características da missão do Centro Loyola (2003 a 2007).							
Elaborar uma agenda conjunta de eventos com a Pastoral e com o Departamento de Teologia (em particular a Cultura Religiosa – CRE), de modo a consolidar uma parceria com a mesma, sobretudo em relação à divulgação e experiência dos Exercícios Espirituais de Santo Inácio para alunos, professores e funcionários (2003 a 2007).							

Implementar um sistema de avaliação e prospecção de demandas dos frequentadores do Centro Loyola, no sentido de contemplar no planejamento do Centro, atividades que venham ao encontro das expectativas daqueles (2003).								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

Comentários adicionais

Muito obrigado por sua colaboração.

2.1.2.2. VICE-REITORIA ADMINISTRATIVA

I – (ORG) Objetivos institucionais para a gestão da PUC-Rio

Neste tópico, buscamos avaliar se os objetivos estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) para a gestão da Universidade vêm sendo atingidos. Para tanto, relacionamos na tabela abaixo aqueles objetivos relacionados à Vice-Reitoria Administrativa.

Objetivos	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Implantar e avaliar os novos mecanismos de gestão administrativa, introduzidos em 2003.							
Analisar os critérios de dimensionamento do organograma e processos da área administrativa, decorrentes da implantação dos novos mecanismos de gestão e apoiados no sistema de informação em operação desde janeiro de 2003.							
Retomar o processo de definição de um plano de carreira dos funcionários técnicos e administrativos, que contemple o mérito, a capacitação e a avaliação de desempenho.							
Rever o Estatuto, o Regimento e normas da Universidade para incorporar mudanças já introduzidas no funcionamento da instituição.							

II – (PDI) Linhas de ação da Vice-Reitoria Administrativa

Neste tópico, buscamos avaliar de que maneira as linhas de ação previstas no PDI vêm sendo adotadas pela Vice-Reitoria Administrativa.

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Implantação de um sistema de informação integrado às quatro gerências da Superintendência Administrativa preparado para ser integrado ao futuro sistema de Recursos Humanos (2003).							

III – (PDI) Linhas de ação das Superintendências e Assessoria

Neste tópico, buscamos conhecer de que maneira as linhas de ação previstas no PDI vêm sendo adotadas pelos órgãos ligados à Vice-Reitoria Administrativa.

1) Superintendência de Recursos Humanos

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Dar continuidade ao sistema de Avaliação e Desempenho iniciado em 2001 (2003 a 2007).							
Rever o Plano de Carreira dos Funcionários Técnicos Administrativos, levando-se em consideração as novas demandas da Instituição (2004).							
Desenvolver e implementar um Programa de Pesquisa de Clima Organizacional (2004 a 2006).							
Criar e divulgar o Manual de Políticas, Práticas e Procedimentos de Recursos Humanos. (2003).							
Estruturar e implementar um Programa de Desenvolvimento para os funcionários administrativos/técnicos da PUC-Rio, incluindo os gestores (2003 a 2007).							
Revisão dos atuais Programas de Benefícios, visando otimizar a verba e criar novos Programas, visando atender as necessidades dos funcionários e professores (2003 a 2007).							
Implementar soluções tecnológicas, visando integração de informações de R.H. (2004 a 2007).							
Estabelecer parcerias com os departamentos para implementação de Programas Institucionais (Ex: Programa de Comunicação Interna). (2003 a 2007).							
Definir um processo de ações preventivas e tratamento das situações que possam gerar ações trabalhistas em conjunto com a Assessoria Jurídica Trabalhista (2003 a 2007).							
Gerar relatórios gerenciais para tomada de decisão por parte dos gestores. (2003 a 2007)							

2) Assessoria Jurídica Trabalhista

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Trabalho permanente de conscientização (2004).							

3) Coordenação Central de Orçamento

Não há, no PDI, objetivos e linhas de ação específicos para o contexto desta Coordenação. Sugerimos que utilize o espaço a seguir para avaliar os pontos fortes desta área, seus pontos a aprimorar e as linhas de ação previstas para este aprimoramento.

4) Superintendência Administrativa

Não há, no PDI, objetivos e linhas de ação específicos para o contexto desta Superintendência. Sugerimos que utilize o espaço a seguir para avaliar os pontos fortes desta área, seus pontos a aprimorar e as linhas de ação previstas para este aprimoramento.

Comentários adicionais

Muito obrigado por sua colaboração.

2.1.2.3. VICE-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO

I – (ORG) Objetivos institucionais para a gestão da PUC-Rio

Para responder o questionário, solicitamos que preencha as tabelas que o integram da seguinte maneira:

- **Marque**, em uma escala de 5 níveis, a **alternativa que melhor expressa seu ponto de vista em relação à afirmativa proposta**. Considere que o valor '5' representa o maior grau de aderência à afirmativa e o valor '1', o menor grau de aderência. Use a opção 'n/a' (não se aplica) somente quando necessário.
- Em seguida, **justifique e comente** sua escolha.

Neste tópico, buscamos avaliar se os objetivos estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)

para a gestão da Universidade vêm sendo atingidos. Para tanto, relacionamos na tabela abaixo aqueles objetivos relacionados à Vice-Reitoria de Desenvolvimento.

Objetivos	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Estabelecer critérios para decisões sobre espaço físico, de acordo com o Plano Diretor do Campus, tanto em relação ao redimensionamento do espaço atual como para definição de prioridades nos investimentos de expansão.							
Rever o Estatuto, o Regimento e normas da Universidade para incorporar mudanças já introduzidas no funcionamento da instituição.							

II – (PDI) Linhas de ação da Vice-Reitoria de Desenvolvimento

Neste tópico, buscamos avaliar de que maneira as linhas de ação previstas no PDI vêm sendo adotadas pela Vice-Reitoria de Desenvolvimento.

1) Linhas de ação:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Estruturar mais profissionalmente as atividades de obtenção de recursos financeiros, em especial a elaboração de projetos a serem apresentados (2003 a 2007).							
Apoiar de forma interessada e permanente a integração dos ex-alunos com a Universidade por meio da Associação dos Antigos Alunos equipando-a para atender as demandas (2003 a 2007).							
Contribuir mais eficazmente para as atividades pastorais, concluindo a Igreja do Sagrado Coração de Jesus e as instalações próprias da Pastoral. (2003).							
Através de uma ação mais consistente de contatos permanentes com os setores da sociedade, detectar, as suas demandas e como a PUC poderá ou não atendê-las (2003 a 2007).							
Manter atualizado o Plano Diretor do Campus da PUC, aprovando os projetos nos órgãos competentes do Estado e do Município, bem como buscar alternativas para o mesmo externamente ao campus (2003 a 2007).							
Acompanhar e cooperar com a instituição de forma e maneira consistente para implantação de um sistema de registro de marcas e patentes. (2003 a 2004).							
Promover a integração da Universidade com as empresas, obtendo doações e ou parcerias nas áreas do Instituto Gênese (Venture Capital) (2003 a 2007).							
Levar as associações empresariais, bem como a organizações do 3º setor da sociedade o pensamento social cristão							

expresso nas encíclicas da Igreja. (2003 a 2007).								
Promover a integração da PUC com as organizações do 3º Setor no sentido de perceber as demandas sociais assim como obter financiamento de projetos. (2003 a 2007).								

III – (PDI) Linhas de ação das Coordenações Centrais e da Associação de Antigos Alunos

2) Coordenação Central de Projetos de Desenvolvimento

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Formulação de projetos institucionais (2003 a 2007).							
Programa PIUES de interação com a sociedade e Escolas pré-universitária (2003 a 2007).							
Internacionalização da PUC-Rio (2003 a 2007).							
Conexão com Entidades Externas (2003 a 2007).							
Disciplina de Introdução à Engenharia (2003 a 2007).							
Construção de uma rede de universidades particulares de pesquisa (2003 a 2007).							
Desenvolver um Plano Diretor para a PUC-Rio (2003 a 2007).							

3) Coordenação de Atividades de Desenvolvimento

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Coordenar a aprovação dos planos e projetos nos órgãos competentes (2003 a 2007).							
Definir a necessidade de recursos financeiros para os planos em desenvolvimento (2003 a 2007).							
Coordenar e orientar a execução das atividades de desenvolvimento institucional e urbanístico (2003 a 2007).							
Coordenar a aplicação dos recursos programados em atividades de sua responsabilidade (2003 a 2007).							
Coordenar a execução dos projetos, verbas, contratos e a construção da Igreja do Sagrado Coração de Jesus (2003).							
Coordenar a elaboração de contratos, convênios e termos aditivos referentes a atividades de desenvolvimento para o envio a Assessoria Jurídica (2003 a 2007).							

4) Associação de Antigos Alunos

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Promover a integração dos antigos alunos na Universidade buscando a colaboração para o desenvolvimento de projetos na área tecnológica e cultural (2003 a 2007).							

Comentários adicionais

Muito obrigado por sua colaboração.

2.1.2.4. VICE-REITORIA COMUNITÁRIA

Para responder o questionário, solicitamos que preencha as tabelas que o integram da seguinte maneira:

- **Marque**, em uma escala de 5 níveis, **a alternativa que melhor expressa seu ponto de vista em relação à afirmativa proposta**. Considere que o valor '5' representa o maior grau de aderência à afirmativa e o valor '1', o menor grau de aderência. Use a opção 'n/a' (não se aplica) somente quando necessário.
- Em seguida, **justifique e comente** sua escolha.

I – (PDI) Objetivos da Vice-Reitoria Comunitária

Neste tópico, buscamos avaliar de que maneira os objetivos estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), para '**Ação Comunitária**' e '**Gestão da Universidade**' vêm sendo atingidos pela Vice-Reitoria Comunitária.

Objetivo	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Aprimorar o sistema de comunicação das atividades da Universidade para todos os seus segmentos, principalmente para os alunos, dando ênfase especial ao Projeto Comunicar.							
Reavaliar a atividade de marketing das atividades da PUC-Rio, sobretudo no que diz respeito à Agência PUC.							
Incentivar e apoiar institucionalmente as atividades de iniciativa de alunos, professores e funcionários da Universidade.							
Ampliar as atividades da Pastoral.							
Incrementar, apoiar e dar condições institucionais para o desenvolvimento de atividades extracurriculares e de esporte no campus.							

Aprimorar o sistema de bolsas de estudos para os alunos de graduação para atender alunos carentes e como forma de atrair bons alunos e manter cursos menos procurados mas de interesse acadêmico para a Universidade e para a sociedade.							
Rever o Estatuto, o Regimento e normas da Universidade para incorporar mudanças já introduzidas no funcionamento da instituição.							

II – (PDI) Linhas de ação das Coordenações e demais órgãos

Neste tópico, buscamos avaliar de que maneira as linhas de ação estabelecidas no PDI vêm sendo atingidas pelas Coordenações Centrais e demais órgãos ligados à Vice-Reitoria Comunitária.

1) Coordenação de Atividades Comunitárias e Culturais:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Reconhecimento institucional da importância das manifestações artístico-culturais na formação integral da pessoa humana (2003 a 2007).							
Destinação de terreno para construção de espaço para atender manifestações artísticas e acadêmicas (2003 a 2007).							

2) Coordenação de Bolsas e Auxílios:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Integração de uma equipe que colabore com a implantação da "informatização" referente aos dados dos alunos bolsistas da PUC-Rio.							

3) Solar GrandJean de Montigny:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Verba para divulgação dos eventos.							
Verba para divulgação do patrimônio Histórico e Arquitetônico.							
Organizar a biblioteca especializada em arte e arquitetura.							
Intercâmbio com Instituições Culturais.							

Intercâmbio com escolas públicas e particulares para visitação às exposições.							
Criar videoteca - numa das salas laterais do Solar - especializada em arte , arquitetura e história.							
Depósito permanente para o equipamento de montagem.							
Verbas para restauração, higienização de cerca de 300 desenhos e gravuras do acervo das exposições do Solar (2003 a 2005).							

4) Prefeitura do Campus:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Implantação de um sistema atual de ordens de serviços.							
Ampliar a capacidade de atender de forma mais rápida e eficiente, à toda comunidade PUC (2003 a 2007).							
Implementar sistema on-line de atendimento (em fase de projeto). (2003 a 2007).							
Construção de um pórtico na entrada do estacionamento rotativo – Av. Padre Leonel Franca (2003).							
Construção de um edifício-garagem (2004).							
Asfaltamento e marcação de vagas (2004).							
Automação do estacionamento rotativo (2003).							
Iluminação do estacionamento rotativo (2003).							
Construção de um pórtico na entrada principal da Av. Pe. Leonel Franca (2003).							
Operacionalização da sala de controle (2003).							
Ampliação do sistema de câmeras digitais (2004).							
Aumento do quadro de funcionários (vigilantes) (2003 a 2004).							
Automação da entrada de pedestres. (2004).							
Automação do estacionamento interno do Campus (2004).							
Contratação de uma assessoria específica, a fim de delimitar as normas internas (2003 a 2004).							
Reforçar o pessoal, principalmente na área de Direito (2003 a 2004).							

Ampliar a capacidade de atendimento (2003 a 2007).							
Integrar as unidades no atendimento – via Internet (2003 a 2007)							
Atendimento da Legislação Trabalhista através do comprometimento dos Diretores de Departamento com relação as Normas Administrativas Internas sobre Segurança do Trabalho.							
Implementação das Normas de Segurança do Trabalho e Divulgação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais e outras Norma voltadas para as áreas de Ergonomia, instalações Elétricas e Construção Civil.							
Instalação do Projeto da Rede de Incêndio – atendimento ao Laudo de Exigências do Corpo de Bombeiro do Rio de Janeiro.							

5) Serviço de Medicina Ocupacional:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Mudança de local do Serviço de Medicina Ocupacional (2003).							
Agrupar o Serviço de Medicina Ocupacional c/ o Serviço de Segurança do Trabalho e área para treinamento no mesmo loca. (2003).							
Conscientização dos funcionários e professores quanto à importância dos exames ocupacionais (2003).							
Necessidade de veículo para remoções rápidas (2003).							

6) Núcleo de Estudos e Ação sobre o Menor:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Ampliação do espaço Físico do NEAM para a melhoria do atendimento (2003 A 2007).							
Inserção Institucional do NEAM no quadro da Vice-Reitoria Acadêmica (2003 a 2007).							
Criação de um banco de dados, catalogando as competências, fazendo o cadastro de participantes, bem como, catalogando as informações produzidas pelo Núcleo (2003 a 2007).							
Ampliação do quadro de estágio para alunos da graduação de diversos cursos da PUC-Rio (2003 a 2007).							
Formação de agentes multiplicadores e transformadores sociais, através do projeto de adolescentes, instituído no NEAM (2003 a 2007).							

Formação de parcerias junto a Empresas, Instituições Públicas e Universidades visando o patrocínio de projetos, formação profissional e estágios dos adolescentes membros do Núcleo. (2003 a 2007).							
Fomentação e ampliação das parcerias comunitárias para o desenvolvimento de projetos e implantação de Clubes do Cidadão (2003 a 2007).							
Divulgação de informações sobre educação ambiental, em comunidades parceiras (2003 a 2007).							

7) Coordenação de Educação Física:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Sala de artes marciais e sala de musculação (2003).							
Campo de futebol – reforma urgente (2003).							
Construção de piscina no “Campus (2003).							

8) Coordenação Central de Estágios e Serviços Profissionais

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Projeto UNICOM							
Complementar a formação do aluno, promovendo responsabilidade social e desenvolvimento do espírito cívico.							
Formar equipes consistentes, melhorando a qualidade do serviço prestado.							
Ampliar as atividades de reforço escolar para além das comunidades da Rocinha e de Senador Camará, atualmente as únicas atendidas.							
Ampliar a assessoria jurídica gratuita à população de baixa renda através de voluntários, alunos de curso de Direito, estendendo essa atividade a outras comunidades, além da Rocinha							
Ampliar os atendimentos médico e odontológico às populações de baixa renda através de profissionais capacitados.							
Estender os atendimentos médico e odontológico a outras comunidades, além de Senador Camará.							
Ampliar a assistência psicológica gratuita à população de baixa renda através de voluntários, alunos de curso de Psicologia, estendendo essa atividade a outras comunidades, além de Acari.							

Oferecer cursos com o objetivo de capacitar jovens e adultos para a imediata colocação no mercado de trabalho.							
Contribuir para a abertura de novos campos de atuação profissional para os alunos beneficiados com os cursos.							
Criar ementas para os cursos de Bombeiro Hidráulico, Cozinha Industrial, Instalações Elétricas, Estamparia e Introdução à Informática.							
Complementar a formação do aluno, promovendo responsabilidade social e desenvolvimento do espírito cívico.							
Criar, organizar e expandir um setor específico do Projeto UNICOM sobre a cultura, o esporte e o lazer nas comunidades de baixa renda do Rio de Janeiro.							
Projeto Descubra o Rio (2003 a 2005)							
Implementar série de 24 visitas à sítios históricos, localizados no Rio de Janeiro, que servirão de base para a publicação de material pertinente, visando promover a compreensão da importância da Cidade do ponto de vista de suas riquezas naturais e de seu patrimônio histórico.							
Oferecer ao público uma retrospectiva da história do Brasil passada no Rio de Janeiro, ocorrida, a partir dos marcos históricos da Cidade e de seus arredores, que foram relevantes nestes cinco séculos de construção da sua identidade.							
Formar e capacitar agentes culturais conhecedores da história do Rio de Janeiro, buscando promover o patrimônio cultural de nossa cidade, através do estímulo à profissionalização destes jovens estudantes secundaristas e universitários provenientes de comunidades de baixa renda situadas no Grande Rio que estarão por sua vez, sendo multiplicadores culturais, na cidade do Rio de Janeiro, e por assim ser, criando canais de difusão cultural sobre os fatos históricos ocorridos e os seus sítios.							
Implementar o projeto em 04 módulos: Visitas, Documentário, Teatro e livro-arte.							
Gestão (2003 a 2007)							
Formação de nova estrutura: Coordenadoria e vice-coordenadoria; Núcleo de informática e secretaria; 4 assessorias: acadêmica, extensão, ação comunitária e imprensa.							
Projeto Sai de Cima do Muro! (2003 a 2007)							
Oferecer à Juventude em geral, de modo particular os universitários e jovens executivos, bem como demais interessados provenientes dos meios empresarial e acadêmico.							
Realizar 08 painéis temáticos (anualmente), com temáticas pertinentes ao mundo do Trabalho.							
Realizar painéis na Universidade, usando seu espaço físico, bem realiza-los fora da							

Universidade (Auditório do Museu de Belas Artes, Auditório de Empresas).								
Buscar aporte financeiro para a implementação do projeto.								
Buscar parcerias com Meios de Comunicação, Associações Culturais, ONG's e Meio Acadêmico.								
Revista Virtual <i>ergon</i>: (2003 a 2007)								
Publicar 4 (quatro) edições temáticas por ano.								
Divulgar a revista.								
Ampliar a equipe que atualmente é de 5 (cinco) pessoas.								
Buscar patrocínio com intuito de tornar a revista auto-sustentável.								
Registrar a Revista Virtual " <i>ergon</i> ", bem como o próprio nome " <i>ergon</i> ".								
Adquirir equipamentos e materiais necessários à produção da revista, entre os quais: 1 câmera digital e 1 gravador.								
NUP – Núcleo Unitrabalho da PUC-Rio (2003 a 2007)								
Formação de uma equipe integrada por docentes e alunos da PUC-Rio, juntamente com representantes de instituições de trabalho.								
Fortalecer a rede de trocas entre as 86 instituições de ensino que compõem a Fundação Unitrabalho.								
Apoiar atividades de capacitação do Unicom.								
Desenvolver pesquisas na área do trabalho.								
Grupo de Estudos da Amazônia – GEAM (2003 a 2007)								
Planejar estudos, pesquisas e ações interdisciplinares e integradas que contribuam, nos planos acadêmico e social, com as comunidades amazônicas.								
Propiciar aos professores e alunos da PUC-Rio o contato direto com a realidade da floresta equatorial e os desafios enfrentados por seus habitantes, em especial as populações indígena e ribeirinha.								
Desenvolver a noção de patriotismo e brasilidade, face às diversidades regionais numa perspectiva de integração nacional.								
Estruturar uma comissão de 20 integrantes – 5 professores e 15 alunos – para elaboração e implementação das atividades propostas.								
Estágios (2003 a 2007)								
Aumentar o número de empresas conveniadas a cada ano (hoje em dia a CCESP tem convênio com 1.400 empresas).								

Fidelizar as empresas já conveniadas.								
Aumentar a quantidade de serviços ofertados (mala direta, palestras de empresas, recrutamento e seleção, cursos na área de recursos humanos), agregando valor aos serviços prestados.								
Criar área de telemarketing no próximo ano, com o intuito de aumentar o número de convênios com as empresas, aumentando gradativamente o número de contrato e renovações de aluno.								
Participar de feiras, congresso e eventos, com o propósito de propagar a marca (2003 a 2007).								
Filiar-se com entidades classistas.								
Elaborar Programa de desenvolvimento e acompanhar os estágios de acordo com a necessidade das empresas (2003 a 2007).								
Mostra PUC-Rio (2003 a 2007)								
Aumentar o número de empresas								
Criar a RIOTEC, a partir da VII Mostra PUC-Rio, área voltada para as empresas e entidades apresentarem as suas inovações tecnológicas de seus produtos e serviços								
Fomentar o crescimento na área do empreendedorismo.								
Aumentar a Divulgação do evento.								
Prêmio Mostra PUC-Rio: (2003 a 2007)								
Estimular e apoiar a pesquisa e a produção científica acadêmica.								
Estimular o universitário a usar o conhecimento sob uma perspectiva prática, ressaltando a importância da responsabilidade social no exercício da atividade acadêmica.								
Promover a integração da universidade com a sociedade, tornando-a beneficiária do conhecimento acadêmico produzido.								
Patrocínio: BR Distribuidora								
Cinco categorias temáticas.								
Equipe constituída por 27 integrantes – 2 executivos, 5 coordenadores de área e 20 julgadores temporários.								

9) Projeto Comunicar:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Instalações insuficientes para acomodação de serviços e pessoal.							
Equipamentos (câmeras, ilhas de edição, computadores) em quantidade incompatível com a demanda e em fase de exaustão.							
Necessidade de aquisição de equipamento específico para instalação da "marca d'água" (identidade da PUC) nos programas da TV-PUC na UTV.							
Espaço físico insuficiente e inadequado para ampliação dos serviços de edição e finalização dos programas da TV.							

10) Editora da PUC:

Linhas de Ação	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Oferecer à sociedade, em forma de livro, parte do conhecimento produzido nas diversas áreas da Universidade.							

Comentários adicionais

Muito obrigado por sua colaboração.

2.1.3. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS DECANATOS

Os decanos do Centro de Ciências Sociais (CCS), do Centro de Teologia e Ciências Humanas (CTCH) e do Centro Técnico-Científico (CTC) receberam o questionário via *e-mail*. Neste instrumento de coleta, foi enfatizada a avaliação dos objetivos e diretrizes da Universidade em geral e do Ensino de Graduação, Pós-Graduação e da Pesquisa em particular.

I – (PDI) Missão, objetivos e diretrizes gerais da PUC-Rio

Neste tópico, buscamos avaliar se o planejamento, a implantação e o acompanhamento das políticas pedagógicas da Universidade têm como referência os principais documentos oficiais da PUC-Rio – Marco Referencial, Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e Projeto Pedagógico Institucional (PPI). Buscamos, ainda, identificar pontos fortes, fragilidades e linhas de ação para a superação das fragilidades detectadas.

Nas **5 questões** abaixo, solicitamos:

- **Leia** atentamente a **afirmativa** proposta, relacionada a objetivos e diretrizes expostos nos documentos da Universidade.
- **Marque**, em uma escala de 5 níveis, a **alternativa que melhor expressa**, de seu ponto de vista, a **posição do Centro sob sua coordenação** em relação à afirmativa proposta. Considere que o valor '5' representa o maior grau de aderência à afirmativa e o valor '1', o menor grau de aderência. Use a opção 'n/a' (não se aplica) somente quando necessário.
- **Destaque os pontos fortes e as fragilidades** do Centro em relação à afirmativa, bem como **as linhas de ação** para a superação dessas fragilidades.
- **Utilize o campo de comentários** para apresentar idéias e argumentos não contemplados nos itens anteriores.

1) Comprometimento social: As atividades do Centro sob minha coordenação proporcionam a participação de alunos e professores na sociedade, propiciando que os conhecimentos acadêmicos estejam a serviço da análise crítica e da transformação social.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- Pontos fortes:
- Fragilidades:
- Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- Comentários:

2) Integração com o mercado de trabalho: O Centro busca estreitar suas relações com o mundo do trabalho, por um lado preparando o aluno para participar dele e, por outro, oferecendo oportunidades concretas de inserção no mercado de trabalho.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- Pontos fortes:
- Fragilidades:
- Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- Comentários:

3) Integração de ensino e pesquisa: O Centro integra ensino e pesquisa por meio do oferecimento de bolsas de iniciação científica, de mestrado e doutorado e de recursos advindos de projetos patrocinados.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

4) Interdisciplinaridade: O Centro procura o caminho da interdisciplinaridade e da flexibilização do currículo, desenvolvendo projetos interdepartamentais e intercentros.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

5) Programas de intercâmbio e de cooperação: O Centro possui programas e políticas de cooperação e de intercâmbio acadêmicos com instituições nacionais e estrangeiras.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

II – (GRA) Ensino de Graduação

Neste tópico, buscamos avaliar de que maneira os objetivos estabelecidos no PDI, no PPI, nos Projetos Pedagógicos de Curso (PPCs) e nos Currículos para o Ensino de Graduação vêm sendo atingidos pelos Cursos de Graduação de seu Centro. Buscamos, ainda, analisar a articulação entre esses documentos.

Nas 2 tabelas a seguir, marque com um 'X' o nível da escala que melhor reflete sua avaliação. **Justifique e comente** sua resposta.

1) Objetivos para o Ensino de Graduação: O PDI define os objetivos estabelecidos pela PUC-Rio para o Ensino de Graduação. Avalie o quanto os Cursos de Graduação de seu Centro vêm atingindo esses objetivos.

Objetivo	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Implementar um processo de revisão curricular visando a flexibilização do currículo e a definição das atividades complementares.							
Incentivar a atuação dos professores e pesquisadores de maior qualificação acadêmica no ensino dos cursos de graduação.							
Fortalecer os procedimentos contínuos de avaliação de todos os cursos oferecidos na Universidade, visando o estabelecimento de uma política acadêmica voltada para a qualidade.							
Dar continuidade à política de consolidar a implementação de experiências de ensino interdisciplinar e interinstitucional assim como incentivar novas experiências que propiciem esse tipo de formação.							
Apoiar iniciativas de iniciação científica na Universidade que valorizem o processo de formação para a pesquisa.							

2) Política e operacionalização do Ensino de Graduação: A partir da análise dos PPCs e dos Currículos dos Cursos de Graduação de seu Centro, preencha a tabela abaixo.

Questão	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Os Projetos Pedagógicos de Curso (PPCs) estão articulados ao Projeto Pedagógico Institucional (PPI) da Universidade.							
Os PPCs refletem adequadamente as práticas pedagógicas em curso.							
Os PPCs vigentes necessitam atualização.							
Os currículos dos Cursos encontram-se articulados ao PPC.							
Os currículos dos Cursos estão atualizados.							

III – (POS/PES) Ensino de Pós-Graduação

Neste tópico, buscamos avaliar de que maneira os objetivos estabelecidos no PDI, no PPI e nos Currículos para Pós-Graduação e Pesquisa vêm sendo atingidos pelos Programas de Pós-Graduação de seu Centro.

Nas tabelas a seguir, marque com um 'X' o nível da escala que melhor reflete sua avaliação. Justifique e comente sua resposta.

1) Objetivos para a Pós-Graduação *stricto sensu* e *lato sensu*: Avalie os Programas de seu Centro a partir dos objetivos estabelecidos no PDI.

Objetivo	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Completar o processo de implantação da pós-graduação <i>stricto sensu</i> nas áreas em que o <i>lato sensu</i> já está desenvolvido.							
Incentivar a criação de doutorados naquelas áreas que já tenham alcançado um alto grau de reconhecimento e maturidade no mestrado.							
Incentivar a oferta de mestrados voltados à qualificação de especialistas em áreas outras que a docência universitária.							
Ampliar a oferta de cursos de especialização de modo a utilizar a capacidade docente nas diversas Unidades de acordo com seu interesse acadêmico e atender às demandas da sociedade.							

2) Pesquisa: Avalie os Programas de seu Centro a partir dos objetivos definidos no PDI para a produção e divulgação na área de pesquisa.

Objetivo	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Incentivar experiências de pesquisa interdisciplinar de acordo com as necessidades de flexibilização das atividades e interesse acadêmico das Unidades.							
Intensificar mecanismos de obtenção de verbas públicas para a sustentação de projetos, equipes, pesquisadores e equipamentos necessários à consolidação do padrão de qualidade da PUC-Rio.							
Fomentar e secundar institucionalmente a maior diversificação de fontes de financiamento por meio da apresentação de projetos ao setor privado, agências internacionais e organismos, estaduais e federais.							
Integrar ensino e pesquisa em todos os níveis.							

Desenvolver um ambiente de pesquisa para atender às necessidades de um conceito de inovação onde riquezas são geradas a partir do conhecimento.							
Integrar as revistas publicadas pela Universidade na Editora Universitária.							

Comentários adicionais

Muito obrigado por sua colaboração.

2.2. QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELOS DIRETORES DE UNIDADE

Cada diretor de Unidade respondeu a um questionário que enfatizou a avaliação dos objetivos e diretrizes da Universidade em geral e do Ensino de Graduação, Pós-Graduação e da Pesquisa em particular. Com a colaboração dos coordenadores de pós-graduação e de graduação, avaliaram os Cursos de Graduação e os Programas de Pós-Graduação sob sua responsabilidade. Finalmente, o último tópico do questionário avaliou algumas das rotinas gerenciais recentemente implementadas na gestão administrativo-financeira das Unidades.

I – (PDI) Missão, objetivos e diretrizes gerais da PUC-Rio

Neste tópico, buscamos avaliar se o planejamento, a implantação e o acompanhamento das políticas pedagógicas da Universidade têm como referência os principais documentos oficiais da PUC-Rio – Marco Referencial, Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e Projeto Pedagógico Institucional (PPI). Buscamos, ainda, identificar pontos fortes, fragilidades e linhas de ação para a superação das fragilidades detectadas.

Nas 5 questões abaixo, solicitamos:

- **Leia** atentamente a **afirmativa** proposta, relacionada a objetivos e diretrizes expostos nos documentos da Universidade.
- **Marque**, em uma escala de 5 níveis, a **alternativa que melhor expressa**, de seu ponto de vista, a **posição da Unidade sob sua coordenação** em relação à afirmativa proposta. Considere que o valor '5' representa o maior grau de aderência à afirmativa e o valor '1', o menor grau de aderência. Use a opção 'n/a' (não se aplica) somente quando necessário.
- **Destaque os pontos fortes e as fragilidades** da Unidade em relação à afirmativa, bem como **as linhas de ação** para a superação dessas fragilidades.
- **Utilize o campo de comentários** para apresentar idéias e argumentos não contemplados nos itens anteriores.

1) Comprometimento social: As atividades da Unidade sob minha coordenação proporcionam a participação de alunos e professores na sociedade, propiciando que os conhecimentos acadêmicos estejam a serviço da análise crítica e da transformação social.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

2) Integração com o mercado de trabalho: A Unidade busca estreitar suas relações com o mundo do trabalho, por um lado preparando o aluno para participar dele e, por outro, oferecendo oportunidades concretas de inserção no mercado de trabalho.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

3) Integração de ensino e pesquisa: A Unidade integra ensino e pesquisa por meio do oferecimento de bolsas de iniciação científica, de mestrado e doutorado e de recursos advindos de projetos patrocinados.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

4) Interdisciplinaridade: A Unidade procura o caminho da interdisciplinaridade e da flexibilização do currículo, desenvolvendo projetos interdepartamentais e intercentros.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

5) Programas de intercâmbio e de cooperação: A Unidade possui programas e políticas de cooperação e de intercâmbio acadêmicos com instituições nacionais e estrangeiras.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

- a) Pontos fortes:
- b) Fragilidades:
- c) Linhas de ação para superar essas fragilidades:
- d) Comentários:

II – (GRA) Ensino de Graduação

Neste tópico, buscamos avaliar de que maneira os objetivos estabelecidos no PDI, no PPI, no Projeto Pedagógico de Curso (PPC) e no Currículo para o Ensino de Graduação vêm sendo atingidos pelo Curso de Graduação ligado a sua Unidade. Buscamos, ainda, analisar a articulação entre esses documentos.

Nas tabelas a seguir, marque com um 'X' o nível da escala que melhor reflete sua avaliação. Justifique e comente sua resposta.

1) Objetivos para o Ensino de Graduação: O PDI define os objetivos estabelecidos pela PUC-Rio para o Ensino de Graduação. Pedimos avalie como o Curso de Engenharia Civil vem atingindo esses objetivos.

Objetivo	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Implementar um processo de revisão curricular visando a flexibilização do currículo e a definição das atividades complementares.							

Incentivar a atuação dos professores e pesquisadores de maior qualificação acadêmica no ensino dos cursos de graduação.							
Fortalecer os procedimentos contínuos de avaliação de todos os cursos oferecidos na Universidade, visando o estabelecimento de uma política acadêmica voltada para a qualidade.							
Dar continuidade à política de consolidar a implementação de experiências de ensino interdisciplinar e interinstitucional assim como incentivar novas experiências que propiciem esse tipo de formação.							
Apoiar iniciativas de iniciação científica na Universidade que valorizem o processo de formação para a pesquisa.							

2) Política e operacionalização do Ensino de Graduação: A partir da análise do PPC e do Currículo do Curso de Graduação ligado a sua Unidade, preencha a tabela abaixo.

Questão	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
O Projeto Pedagógico do Curso (PPC) está articulado ao Projeto Pedagógico Institucional (PPI) da Universidade.							
O PPC reflete adequadamente as práticas pedagógicas em curso.							
O PPC vigente necessita atualização.							
O currículo do Curso encontra-se articulado ao PPC.							
O currículo do Curso está atualizado.							

III – (POS/PES) Ensino de Pós-Graduação

Neste tópico, buscamos avaliar de que maneira os objetivos estabelecidos no PDI, no PPI e no Currículo para Pós-Graduação e Pesquisa vêm sendo atingidos pelo Programa de Pós-Graduação de sua Unidade.

Nas 2 tabelas a seguir, marque com um 'X' o nível da escala que melhor reflete sua avaliação. Justifique e comente sua resposta.

1) Objetivos para a Pós-Graduação *stricto sensu* e *lato sensu*: Avalie o Programa de sua Unidade a partir dos objetivos estabelecidos no PDI.

Objetivo	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Completar o processo de implantação da pós-graduação <i>stricto sensu</i> nas áreas em que o							

<i>lato sensu</i> já está desenvolvido.							
Incentivar a criação de doutorados naquelas áreas que já tenham alcançado um alto grau de reconhecimento e maturidade no mestrado.							
Incentivar a oferta de mestrados voltados à qualificação de especialistas em áreas outras que a docência universitária.							
Ampliar a oferta de cursos de especialização de modo a utilizar a capacidade docente nas diversas unidades de acordo com seu interesse acadêmico e atender às demandas da sociedade.							

2) Pesquisa: Avalie o Programa de sua Unidade a partir dos objetivos definidos no PDI para a produção e divulgação na área de pesquisa.

Objetivo	5	4	3	2	1	n/a	Justificativa e comentários
Incentivar experiências de pesquisa interdisciplinar de acordo com as necessidades de flexibilização das atividades e interesse acadêmico das Unidades.							
Intensificar mecanismos de obtenção de verbas públicas para a sustentação de projetos, equipes, pesquisadores e equipamentos necessários à consolidação do padrão de qualidade da PUC-Rio.							
Fomentar e secundar institucionalmente a maior diversificação de fontes de financiamento por meio da apresentação de projetos ao setor privado, agências internacionais e organismos, estaduais e federais.							
Integrar ensino e pesquisa em todos os níveis.							
Desenvolver um ambiente de pesquisa para atender às necessidades de um conceito de inovação onde riquezas são geradas a partir do conhecimento.							
Integrar as revistas publicadas pela Universidade na Editora Universitária.							

IV – (ORG) Gestão administrativo-financeira da Unidade

Neste tópico, buscamos conhecer os impactos das recentes reformulações de alguns processos administrativos e financeiros, os quais visaram dar maior autonomia e agilidade no planejamento e gestão das Unidades. Buscamos, ainda, investigar se rotinas recentemente implantadas já vêm sendo utilizadas.

Nas 2 tabelas a seguir, marque com um 'X' o nível da escala que melhor reflete sua avaliação. Justifique e comente sua resposta.

1) Reformulações nos processos administrativo-financeiros: Avalie se as melhorias esperadas pela implantação de novos processos são percebidas na gestão de sua Unidade.

Melhorias esperadas	5	4	3	2	1	n/ a	Justificativa e comentários
Agilização do processo de compras em função da descentralização e do maior grau de autonomia da Unidade.							
Agilização do processo de compras em função da implantação do cartão de crédito de compras corporativo.							
Diminuição do tempo de execução das Ordens de Serviço devido à implantação de sistema informatizado.							
Transparência no processo de acompanhamento de Ordens de Serviço em função da criação do status 'serviço em andamento'.							
Agilização do processo de importação em função da terceirização desta tarefa para as empresas de Comércio Exterior.							
Agilização e confiabilidade do controle do patrimônio imobilizado pela descentralização e pela autonomia de realização pela própria Unidade.							
Maior transparência e flexibilidade na adoção da conta única para os Projetos Patrocinados do Departamento.							
Agilidade no processo de recebimentos e da alocação de recursos de projetos em função da elaboração das tarefas de forma on-line e descentralizada.							
Diminuição do tempo de pagamento das Requisições de Pagamento devido à implantação de sistema informatizado.							
Redução de custos com telefonia a partir da apresentação de extratos mensais à Unidade.							

2) Incorporação de novas rotinas e serviços: Avalie o quanto sua Unidade está fazendo uso das rotinas e serviços abaixo descritos.

Rotinas e Serviços	5	4	3	2	1	n/ a	Justificativa e comentários
Uso do cartão corporativo pelos professores do Quadro Principal em gastos de viagem e representação.							
Uso da Gráfica PUC-Rio.							
Emissão pela própria Unidade de cobranças bancárias para a venda de cursos, livros, periódicos, etc.							
Utilização do conceito de 'Meta Orçamentária' para o planejamento e acompanhamento orçamentário.							

Remanejamento entre fontes de recursos e metas independentemente do Setor de Orçamento.							
---	--	--	--	--	--	--	--

Comentários adicionais

Muito obrigado por sua colaboração.

2.3. QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELO CORPO DOCENTE

Os questionários respondidos pelos professores, disponibilizados via sistema computacional, eram divididos em seções temáticas compostas de questões fechadas. Ao término de cada seção havia um campo livre para comentários textuais. Todas as questões eram compostas de afirmativas seguidas da escala de alternativas abaixo.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

2.3.1. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS PROFESSORES DO QUADRO PRINCIPAL

Auto-avaliação

1. (DOC) Participei ativamente das atividades de ensino de Graduação, cumprindo minhas responsabilidades como professor.
2. 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) O Domínio Adicional de Empreendedorismo valoriza a formação profissional dos alunos.
7. (GRA/DIS) As atividades dos alunos nas disciplinas estão adequadamente dimensionadas em termos de número de horas-aula e trabalhos extra-classes.
8. (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.

9. (GRA) As atividades do estágio obrigatório são suficientes e contribuem adequadamente para a formação do aluno.
10. (GRA) Os alunos são estimulados pelo corpo docente a participar de projetos de pesquisa e iniciação científicas.
11. (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. (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.
12. (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.
13. (INE) O acervo da Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD) é atualizado e suficiente às necessidades do professor.

14. (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.
15. (INE) As áreas comuns da Universidade têm boa conservação, atendendo às necessidades dos professores.
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.
24. (ORG) Os serviços prestados ao funcionário pela Associação dos Funcionários (AFPUC) e pela Cooperativa dos Funcionários são adequados.

2.3.2. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS PROFESSORES DO QUADRO COMPLEMENTAR

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) O Domínio Adicional de Empreendedorismo valoriza a formação profissional dos alunos.
7. (GRA/DIS) As atividades dos alunos nas disciplinas estão adequadamente dimensionadas em termos de número de horas-aula e trabalhos extra-classes.
8. (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.
9. (GRA) As atividades do estágio obrigatório são suficientes e contribuem adequadamente para a formação do aluno.
10. (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.

2.3.3. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS PROFESSORES DOS CURSOS DA COORDENAÇÃO CENTRAL DE EXTENSÃO (CCE)

2.3.3.1. PROFESSORES DOS CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO

Auto-avaliação

1. (DOC) Participei ativamente das atividades de ensino, cumprindo minhas responsabilidades como professor.
2. (DOC) Participei 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) Nas disciplinas, são utilizados recursos de comunicação via Internet tais como endereço eletrônico para troca de informações com os alunos, ambientes on-line de discussão em grupo e/ou sites informativos.
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.
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.

2.3.3.2. PROFESSORES DOS CURSOS DE EXTENSÃO

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 de comunicação via Internet tais como endereço eletrônico para troca de informações com os alunos, ambientes on-line de discussão em grupo e/ou sites informativos.
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.

2.3.4. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS PROFESSORES DOS CURSOS DA COORDENAÇÃO CENTRAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (CCEAD)

2.3.4.1. PROFESSORES – CCEAD

Auto-avaliação

1. (DOC) Estou capacitado para as atividades docentes de educação a distância, mantendo-me atualizado em relação ao cenário evolutivo da área.
2. (DOC) Participo ativamente da elaboração, reformulação e/ou atualização de projetos de curso, sugerindo conteúdos, bibliografia ou metodologias e novos recursos didáticos.
3. (DOC) Participei ativamente das atividades de ensino, cumprindo minhas responsabilidades como professor.
4. (DOC) Interagi adequadamente com o tutor, propiciando a transmissão dos conteúdos do curso de forma harmônica e coerente.

Avaliação da CCEAD

1. (COM) O site da CCEAD oferece informações úteis acerca dos objetivos desta coordenação, dos serviços oferecidos e da infra-estrutura disponível para a realização dos mesmos.
2. (COM) O site da CCEAD dá orientações claras quanto às características da educação a distância e quanto às responsabilidades de alunos, professores e tutores neste processo, fornecendo aos alunos um conhecimento prévio importante para o início de seu aprendizado.
3. (COM) O site da CCEAD fornece informações precisas e detalhadas sobre os cursos oferecidos e sobre os procedimentos necessários à inscrição.
4. (COM) A CCEAD oferece canais de comunicação adequados para o atendimento a clientes em busca de informações complementares às disponíveis no site, sendo ágil no fornecimento das mesmas.
5. (DOC) A capacitação dos professores e tutores para a educação a distância é adequada, fornecendo insumos para a realização de trabalho docente de qualidade.

6. (EAD) As condições para a elaboração de material didático são adequadas, dado que propiciam a interação entre o responsável pelo curso e os profissionais das áreas de educação, de design e de tecnologia.
7. (EAD) O resultado estético do material didático elaborado é adequado, estabelecendo uma boa relação entre forma e conteúdo.
8. (INE) A reprodução e distribuição do material didático são eficientes, atendendo às necessidades de professores e tutores.

Avaliação dos funcionários

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

Avaliação do Curso

1. (EAD) O planejamento do curso foi adequado, tendo sido previamente definidos os objetivos e condições de uso das diversas modalidades de interação: síncronas (chats, videoconferências, etc.), assíncronas (fóruns, *e-mail*, etc.) e presencial (quando prevista).
2. (EAD) As condições e os objetivos de uso das modalidades síncrona, assíncrona e presencial foram claramente expostas aos alunos no início do curso.
3. (EAD) O uso de modalidades síncronas e assíncronas foi equilibrado, conciliando a administração individual do tempo de estudo do aluno e a interação de alunos e professores em tempo real.
4. (EAD) O sistema de orientação e acompanhamento dos alunos foi adequadamente descrito, permitindo ao aluno o planejamento de sua atuação ao longo do curso.
5. (EAD) Os nomes e contatos dos alunos, professores e pessoal de apoio foram divulgados no início do curso, facilitando a apresentação dos participantes e a interação do grupo.
6. (EAD) O programa e os objetivos do curso foram expostos adequadamente.
7. (EAD) O programa revelou-se atualizado e integrado, abrangendo adequadamente os principais conteúdos da área.
8. (EAD) O cronograma do curso foi exposto adequadamente, revelando-se bem dimensionado quanto a prazos.
9. (EAD) O conteúdo do curso despertou o interesse do aluno.
10. (EAD) O conteúdo do curso apresentou qualidade científica adequada.
11. (EAD) O conteúdo do curso foi adequado do ponto de vista estético, bem como pôde ser explorado com facilidade, sem obstáculos técnicos relevantes.
12. (EAD).O material didático foi adequado aos objetivos do curso.
13. (EAD) O material didático foi adequadamente distribuído.

14. (EAD) O processo de avaliação foi compatível com os objetivos e conteúdo do curso.
15. (INE) O curso dispôs de infra-estrutura tecnológica adequada e eficiente para o bom andamento das atividades.
16. (INE) O suporte técnico foi adequado, solucionando eventuais problemas e tirando dúvidas do aluno com agilidade.

Avaliação dos tutores

1. (DOC) O tutor apresentou bom domínio dos conteúdos do curso.
2. (DOC) O tutor expressa com clareza os conteúdos do curso.
3. (DOC) O atendimento do tutor mostrou-se contínuo e eficiente, propiciando a solução ágil de dúvidas, a evolução contínua do aprendizado e a motivação dos alunos.
4. (DOC) O tutor incentivou a autonomia do aluno, motivando-o à execução das tarefas previstas e à exploração de conteúdos adicionais.
5. (DOC) O tutor incentivou a participação do grupo de alunos, propiciando um ambiente colaborativo de aprendizagem.
6. (DOC) O tutor manteve bom relacionamento com a turma.

Avaliação dos alunos

1. (EAD/DIS) Os alunos acompanharam ativamente o curso, buscando com autonomia e responsabilidade explorar os conteúdos propostos.
2. (EAD/DIS) Os alunos planejaram e administraram adequadamente o tempo dedicado ao curso de modo a desempenhar suas tarefas dentro dos prazos estipulados.
3. (EAD/DIS) Os alunos interagiram ativamente com professor, tutor e colegas, propiciando a criação e manutenção de um ambiente de aprendizagem compartilhada.

2.3.4.2. TUTORES - CCEAD

Auto-avaliação

1. (DOC) Colaboro na elaboração, reformulação e/ou atualização de projetos de curso, sugerindo conteúdos, bibliografia ou metodologias e novos recursos didáticos.
2. (DOC) Estou capacitado para as atividades de educação a distância, mantendo-me atualizado em relação ao cenário evolutivo da área.
3. (DOC) Participei ativamente das atividades de ensino, cumprindo minhas responsabilidades como tutor.
4. (DOC) Interagi adequadamente com o professor, propiciando a transmissão dos conteúdos do curso de forma harmônica e coerente.

Avaliação da CCEAD

1. (COM) O site da CCEAD oferece informações úteis acerca dos objetivos desta coordenação, dos serviços oferecidos e da infra-estrutura disponível para a realização dos mesmos.

2. (COM) O site da CCEAD dá orientações claras quanto às características da educação a distância e quanto às responsabilidades de alunos, professores e tutores neste processo, fornecendo aos alunos um conhecimento prévio importante para o início de seu aprendizado.
3. (COM) O site da CCEAD fornece informações precisas e detalhadas sobre os cursos oferecidos e sobre os procedimentos necessários à inscrição.
4. (COM) A CCEAD oferece canais de comunicação adequados para o atendimento a clientes em busca de informações complementares às disponíveis no site, sendo ágil no fornecimento das mesmas.
5. (DOC) A capacitação dos professores e tutores para a educação a distância é adequada, fornecendo insumos para a realização de trabalho docente de qualidade.
6. (EAD) As condições para a elaboração de material didático são adequadas, dado que propiciam a interação entre o responsável pelo curso e os profissionais das áreas de educação, de design e de tecnologia.
7. (EAD) O resultado estético do material didático elaborado é adequado, estabelecendo uma boa relação entre forma e conteúdo.
8. (INE) A reprodução e distribuição do material didático são eficientes, atendendo às necessidades de professores e tutores.

Avaliação dos funcionários

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

Avaliação do Curso

1. (EAD) O planejamento do curso foi adequado, tendo sido previamente definidas as condições e objetivos de uso das diversas modalidades de interação: síncronas (chats, videoconferências, etc.), assíncronas (fóruns, e-mail, etc.) e presencial (quando prevista).
2. (EAD) As condições e os objetivos de uso das modalidades síncrona, assíncrona e presencial foram claramente expostas aos alunos no início do curso.
3. (EAD) O uso de modalidades síncronas e assíncronas foi equilibrado, conciliando a administração individual do tempo de estudo do aluno e a interação de alunos e professores em tempo real.
4. (EAD) O sistema de orientação e acompanhamento dos alunos foi adequadamente descrito, permitindo ao aluno o planejamento de sua atuação ao longo do curso.
5. (EAD) Os nomes e contatos dos alunos, professores e pessoal de apoio foram divulgados no início do curso, facilitando a apresentação dos participantes e a interação do grupo.
6. (EAD) O programa e os objetivos do curso foram expostos adequadamente.

7. (EAD) O programa revelou-se atualizado e integrado, abrangendo adequadamente os principais conteúdos da área.
8. (EAD) O cronograma do curso foi exposto adequadamente, revelando-se bem dimensionado quanto a prazos.
9. (EAD) O conteúdo do curso despertou o interesse do aluno.
10. (EAD) O conteúdo do curso apresentou qualidade científica adequada.
11. (EAD) O conteúdo do curso foi adequado do ponto de vista estético, bem como pôde ser explorado com facilidade, sem obstáculos técnicos relevantes.
12. (EAD) O material didático foi adequado aos objetivos do curso.
13. (EAD) O material didático foi adequadamente distribuído.
14. (EAD) O processo de avaliação foi compatível com os objetivos e conteúdo do curso.
15. (INE) O curso dispôs de infra-estrutura tecnológica adequada e eficiente para o bom andamento das atividades.
16. (INE) O suporte técnico foi adequado, solucionando eventuais problemas e tirando dúvidas do aluno com agilidade.

Avaliação dos professores

1. (DOC) O professor cumpriu adequadamente o programa proposto para o curso.
2. (DOC) O professor tem domínio dos conteúdos do curso.
3. (DOC) O professor expressa com clareza os conteúdos do curso.
4. (DOC) A integração entre professor e tutor foi adequada, propiciando a transmissão dos conteúdos do curso de forma harmônica e coerente.
5. (DOC) O atendimento do professor mostrou-se contínuo e eficiente, propiciando a solução ágil de dúvidas, a evolução contínua do aprendizado e a motivação dos alunos.
6. (DOC) O professor incentivou a autonomia do aluno, motivando-o à execução das tarefas previstas e à exploração de conteúdos adicionais.
7. (DOC) O professor incentivou a participação do grupo de alunos, propiciando um ambiente colaborativo de aprendizagem.
8. (DOC) O professor manteve bom relacionamento com a turma.

Avaliação dos alunos

1. (EAD/DIS) Os alunos acompanharam ativamente o curso, buscando com autonomia e responsabilidade explorar os conteúdos propostos.
2. (EAD/DIS) Os alunos planejaram e administraram adequadamente o tempo dedicado ao curso de modo a desempenhar suas tarefas dentro dos prazos estipulados.
3. (EAD/DIS) Os alunos interagiram ativamente com professor, tutor e colegas, propiciando a criação e manutenção de um ambiente de aprendizagem compartilhada.

2.4. QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

Os questionários respondidos pelos funcionários, disponibilizados via sistema computacional, eram divididos em seções temáticas compostas de questões fechadas. Ao término de cada seção havia um campo livre para comentários textuais. Todas as questões eram compostas de afirmativas seguidas da escala de alternativas abaixo.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

2.4.1. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS FUNCIONÁRIOS DAS UNIDADES DA PUC-Rio EM GERAL

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.

2.4.2. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS FUNCIONÁRIOS DA CCE

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.

2.4.3. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS FUNCIONÁRIOS DA CCEAD

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 CCEAD.
5. (CTA) Tenho clareza de como as pessoas vêem meu trabalho e procuro aprimorar permanentemente a qualidade de meu trabalho.

Avaliação da CCEAD

1. (COM) O site da CCEAD oferece informações úteis acerca dos objetivos desta coordenação, dos serviços oferecidos e da infra-estrutura disponível para a realização dos mesmos.
2. (COM) O site da CCEAD dá orientações claras quanto às características da educação a distância e quanto às responsabilidades de alunos, professores e tutores neste processo, fornecendo aos alunos um conhecimento prévio importante para o início de seu aprendizado.
3. (COM) O site da CCEAD fornece informações precisas e detalhadas sobre os cursos oferecidos e sobre os procedimentos necessários à inscrição.
4. (COM) A CCEAD oferece canais de comunicação adequados para o atendimento a clientes em busca de informações complementares às disponíveis no site, sendo ágil no fornecimento das mesmas.
5. (CTA) A qualificação e o nível de escolaridade dos funcionários da secretaria são adequados aos perfis de suas funções.
6. (CTA) O número de funcionários envolvidos no atendimento da secretaria da CCEAD é suficiente, propiciando um atendimento ágil.
7. (CTA) O atendimento da secretaria da CCEAD é realizado de forma habilidosa e cordial pelos funcionários.

8. (CTA) Os coordenadores da CCEAD apresentam os objetivos e metas da Unidade de forma clara.
9. (CTA) Os coordenadores da CCEAD transmitem orientações de forma clara e objetiva, apontando o que quer e o que espera da equipe.
10. (CTA) Os coordenadores da CCEAD se reúnem periodicamente com os funcionários para planejar ações e discussões/reflexões sobre eventuais dificuldades/problemas.
11. (CTA) O relacionamento da coordenação com o grupo de funcionários é construtivo, propiciando um ambiente harmonioso e produtivo.

2.5. QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELO CORPO DISCENTE

Os questionários respondidos pelos alunos da Universidade, disponibilizados via sistema computacional, eram divididos em seções temáticas compostas de questões fechadas. Ao término de cada seção havia um campo livre para comentários textuais. Todas as questões eram compostas de afirmativas seguidas da escala de alternativas abaixo.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

2.5.1. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO

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.
10. (GRA) O Domínio Adicional de Empreendedorismo valoriza a formação profissional dos alunos.
11. (GRA) As atividades do estágio obrigatório são suficientes e contribuem adequadamente para a formação do aluno.
12. (GRA) Os alunos são estimulados a realizar estágios complementares, adquirindo visão ampla e realista das atividades profissionais de sua área.
13. (PES/DIS) Os alunos são estimulados a participar de projetos de pesquisa e iniciação científicas.
14. (GRA/DIS) As atividades de monitoria são oferecidas e estão adequadas aos programas das disciplinas.
15. (GRA/DIS) As orientações de Trabalhos de Conclusão de Curso são realizadas adequadamente e produzem os resultados esperados.
16. (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.
17. (GRA/DIS) A coordenação do curso mostra-se disponível para o atendimento dos alunos, quando necessário.
18. (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

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 utilizou recursos computacionais para apoiar as atividades do curso.
9. (DOC) O professor manteve bom relacionamento com a turma em sala de aula.
10. (DOC) O professor teve disponibilidade para tirar dúvidas.
11. (DOC) O conteúdo das avaliações foi compatível com o ensino oferecido.
12. (DOC) A correção das avaliações foi compatível com o ensino oferecido.
13. (DOC) O professor foi pontual e cumpriu a totalidade da carga horária de cada aula.
14. (DOC) O professor foi assíduo ao longo do curso.
15. (DOC) As atividades de laboratório foram adequadas e contribuíram para a compreensão dos conteúdos da disciplina.

2.5.2. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO (MESTRADO E DOUTORADO)

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.

2.5.3. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS ALUNOS DE CURSOS DE EXTENSÃO (CCE)

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 de comunicação via Internet tais como endereço eletrônico para troca de informações com os alunos, ambientes on-line de discussão em grupo e/ou sites informativos.
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.

2.5.4. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS ALUNOS DE ESPECIALIZAÇÃO (CCE)

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) Nas disciplinas, são utilizados recursos de comunicação via Internet tais como endereço eletrônico para troca de informações com os alunos, ambientes on-line de discussão em grupo e/ou sites informativos.
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.

2.5.5. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS ALUNOS DE CURSOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (CCEAD)

Auto-avaliação

1. (EAD/DIS) Acompanhei ativamente o curso, buscando com autonomia e responsabilidade explorar os conteúdos propostos.
2. (EAD/DIS) Planejei e administrei adequadamente o tempo dedicado ao curso de modo a desempenhar minhas tarefas dentro dos prazos estipulados.
3. (EAD/DIS) Interagi ativamente com professor, tutor e colegas, propiciando a criação e manutenção de um ambiente de aprendizagem compartilhada.

Avaliação da CCEAD

1. (COM) O site da CCEAD oferece informações úteis acerca dos objetivos desta coordenação, dos serviços oferecidos e da infra-estrutura disponível para a realização dos mesmos.
2. (COM) O site da CCEAD dá orientações claras quanto às características da educação a distância e quanto às responsabilidades de alunos, professores e tutores neste processo, fornecendo aos alunos um conhecimento prévio importante para o início de seu aprendizado.
3. (COM) O site da CCEAD fornece informações precisas e detalhadas sobre os cursos oferecidos e sobre os procedimentos necessários à inscrição.
4. (COM) A CCEAD oferece canais de comunicação adequados para o atendimento a clientes em busca de informações complementares às disponíveis no site, sendo ágil no fornecimento das mesmas.

Avaliação do Curso

1. (EAD) O planejamento do curso foi claramente exposto, tendo sido definidos os objetivos e as condições de uso das diversas modalidades de interação: síncronas (chats, videoconferências, etc.), assíncronas (fóruns, e-mail, etc.) e presencial (quando prevista).
2. (EAD) O uso de modalidades síncronas e assíncronas foi equilibrado, conciliando a administração individual do tempo de estudo e a interação de alunos, professor e tutor em tempo real.

3. (EAD) O sistema de orientação e acompanhamento dos alunos pelo professor e pelo tutor foi adequadamente descrito no início do curso.
4. (EAD) Os nomes e contatos dos alunos, professor, tutor e pessoal de apoio foram divulgados no início do curso, facilitando a apresentação dos participantes e a interação do grupo.
5. (EAD) O programa e os objetivos do curso foram expostos adequadamente.
6. (EAD) O programa revelou-se atualizado e integrado, abrangendo adequadamente os principais conteúdos da área.
7. (EAD) O cronograma do curso foi exposto adequadamente, revelando-se bem dimensionado quanto a prazos.
8. (EAD) O conteúdo do curso despertou o interesse do aluno.
9. (EAD) O conteúdo do curso apresentou qualidade científica adequada.
10. (EAD) O conteúdo do curso foi adequado do ponto de vista estético, bem como pôde ser explorado com facilidade, sem obstáculos técnicos relevantes.
11. (EAD) O material didático foi adequado aos objetivos do curso.
12. (EAD) O material didático foi adequadamente distribuído.
13. (EAD) O processo de avaliação foi compatível com os objetivos e conteúdo do curso.
14. (INE) O curso dispôs de infra-estrutura tecnológica adequada e eficiente para o bom andamento das atividades.
15. (INE) O suporte técnico foi adequado, solucionando eventuais problemas e tirando dúvidas do aluno com agilidade.

Avaliação dos professores e tutores

1. (DOC) O professor cumpriu adequadamente o programa proposto para o curso.
2. (DOC) O professor tem domínio dos conteúdos do curso.
3. (DOC) O tutor tem domínio dos conteúdos do curso.
4. (DOC) O professor expressa com clareza os conteúdos do curso.
5. (DOC) O tutor expressa com clareza os conteúdos do curso.
6. (DOC) A integração entre professor e tutor foi adequada, propiciando a transmissão dos conteúdos do curso de forma harmônica e coerente.
7. (DOC) O atendimento do professor e do tutor mostrou-se contínuo e eficiente, propiciando a solução ágil de dúvidas, a evolução contínua do aprendizado e a motivação dos alunos.
8. (DOC) O professor e o tutor incentivaram a autonomia do aluno, motivando-o à execução das tarefas previstas e à exploração de conteúdos adicionais.
9. (DOC) O professor e o tutor incentivaram a participação do grupo de alunos, propiciando um ambiente colaborativo de aprendizagem.
10. (DOC) O professor manteve bom relacionamento com a turma.
11. (DOC) O tutor manteve bom relacionamento com a turma.

2.6. QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS PELOS EGRESSOS

Os questionários respondidos pelos ex-alunos foram enviados por *e-mail*, e eram divididos em seções temáticas compostas de questões fechadas. Ao término de cada seção havia um campo livre para comentários textuais. Todas as questões eram compostas de afirmativas seguidas da escala de alternativas abaixo.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()	n/a ()
-------	-------	-------	-------	-------	---------

(EGR) Formação acadêmica:

Graduação: _____ Instituição: _____ Ano de Conclusão: _____

Especialização: _____ Instituição: _____ Ano de Conclusão: _____

Mestrado: _____ Instituição: _____ Ano de Conclusão: _____

Doutorado: _____ Instituição: _____ Ano de Conclusão: _____

Formação profissional:

Empresa Pública	Empresa Privada	Função exercida	Tempo de trabalho
()	()		
()	()		
()	()		

(PDI) Sobre a missão e os objetivos da PUC-Rio

1. A PUC-Rio alcança excelência na área de Graduação.
2. A PUC-Rio alcança excelência na área de Pós-Graduação.
3. A PUC-Rio alcança excelência na área de Pesquisa.
4. A PUC-Rio coloca a ciência a serviço da comunidade, contribuindo, através de suas atividades, para a melhoria de diferentes setores da sociedade brasileira.
5. A Universidade é eficiente na veiculação de sua imagem pública, e fornece informações úteis à sociedade brasileira.
6. A PUC-Rio atua ativamente junto a outras instituições nacionais e estrangeiras colaborando com o intercâmbio e o desenvolvimento científicos.
7. O quadro docente da PUC-Rio é formado por profissionais capacitados e com excelência reconhecida em suas áreas de atuação.
8. A PUC-Rio forma profissionais competentes e habilitados ao pleno desempenho de suas funções.
9. A PUC-Rio forma profissionais cuja identidade e prática profissionais estão baseadas no respeito aos valores humanos e na ética cristã.
10. A PUC-Rio forma profissionais comprometidos com a ação social na realidade brasileira.
11. A formação da PUC-Rio propicia aos alunos experiência em atividades de pesquisa.

12. A formação da PUC-Rio propicia aos alunos conhecerem de perto o mercado de trabalho.

(EGR) Sobre o relacionamento com ex-alunos

1. A PUC-Rio incentiva o relacionamento contínuo entre ex-alunos e Universidade.
2. A PUC-Rio é eficiente na circulação de informações acadêmicas relevantes aos egressos.
3. A PUC-Rio oferece cursos de extensão e pós-graduação (*lato e stricto sensu*) que atendem às demandas de formação continuada do público egresso.
4. A PUC-Rio é eficiente na circulação de informações relativas aos seus projetos sociais, estimulando a participação de seus ex-alunos.
5. A Associação dos Antigos Alunos da PUC-Rio (AaA PUC-Rio) atinge seu objetivo de propiciar o relacionamento contínuo entre seus ex-alunos e a Universidade.
6. A AaA PUC-Rio atinge seu objetivo de propiciar a integração dos ex-alunos.
7. A AaA PUC-Rio motiva a participação dos ex-alunos em atividades culturais e assistenciais.
8. A AaA PUC-Rio motiva a formação continuada do ex-aluno, conhecendo suas demandas acadêmicas.
9. Em sua opinião, quais os pontos a serem aprimorados no relacionamento da PUC-Rio com seus ex-alunos?

Comentários adicionais

2.7. QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR USUÁRIOS DE SERVIÇOS DA PUC-Rio

Os questionários subseqüentes foram elaborados e aplicados pela RF Pesquisa e Análise, e concentram-se na avaliação da Responsabilidade Social da Universidade, em suas sub-dimensões de avaliação das atividades de extensão no meio ambiente, no mercado de trabalho e no contexto social, bem como para os esforços de inserção social no quadro discente.

2.7.1. QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR EX-ALUNOS DO NÚCLEO INTERDISCIPLINAR DE MEIO AMBIENTE

O questionário a seguir foi aplicado por telefone e respondido por ex-alunos do Curso de Especialização em Meio-ambiente.

(MAB) [Entrevistador apresenta-se, informando o seu nome e dizendo estar a serviço da PUC]

Prezado(a), estamos fazendo uma pesquisa de avaliação do curso de pós-graduação em análise e avaliação ambiental no qual você se formou recentemente. Você teria uns minutos para responder ao nosso questionário?

[Caso afirmativo, agradecer e prosseguir; caso o entrevistado pergunte quanto tempo leva, diga que o questionário pede apenas 20 avaliações com notas de 1 a 5, que não devem tomar mais de dez minutos do entrevistado; caso o entrevistado não se disponha a responder na hora, perguntar se há possibilidade de agendamento de um horário alternativo mais propício e qual o número de telefone nesse caso. Agradecer.]

Eu vou ler uma série de atributos de um curso da área de meio ambiente e lhe pedir que dê a sua avaliação para cada um deles relativa ao curso que você fez. Use a seguinte escala: se você se considerar muito insatisfeito com determinado item, dê grau 1; se tiver ficado insatisfeito, mas não muito, grau 2; e assim por diante, até o grau 5, que representará sua grande satisfação com um aspecto do curso. Caso você não saiba avaliar um ou outro item ou o que lhe for perguntado não se aplicar a você, basta me dizer. Ficou claro? Podemos

Ano de conclusão: 2003 2004 2005

Nº	ATRIBUTO	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Regular	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sabe	A. Não se aplica
1	Abrangência do conteúdo do curso							
2	Profundidade com que os temas foram tratados							
3	Relevância dos temas estudados							
4	Atualidade dos temas apresentados							
5	Sua articulação com professores de áreas de formação diferentes da sua							
6	Sua articulação com colegas de áreas de formação diferentes da sua							
7	Sua articulação com assuntos de áreas de formação diferentes da sua							
8	Domínio de conteúdo dos professores							
9	Clareza dos professores na exposição dos temas							
10	Adequação entre as avaliações de aprendizado e o conteúdo							

transmitido								
Nº	ATRIBUTO	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Regular	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sabe	A. Não se aplica
11	Utilidade do trabalho de fim de curso para a sua vida profissional							
12	Qualidade das instalações (conforto das cadeiras, temperatura e acústica das salas de aula)							
13	Qualidade dos equipamentos de apoio (projetores, telas, etc.)							
14	Qualidade dos debates promovidos pelo curso com autoridades municipais							
15	Atualização dos livros sobre meio ambiente existentes no sistema de bibliotecas							
16	Relevância desses livros							
17	Conveniência do horário de funcionamento do sistema de bibliotecas							
18	Disponibilidade dos livros para empréstimo no sistema de bibliotecas							

Chegamos às quatro perguntas finais, com relação às quais eu peço que você continue dando graus de 1 a 5, mas agora 1 passa a significar “Nada ou quase nada”; 2, “pouco”; 3, “mais ou menos”; 4, “em grande medida”; e 5, “totalmente”, OK?

Nº	ATRIBUTO	1. Nada / Quase nada	2. Pouco	3. Mais ou menos	4. Em grande medida	5. Totalmente	N. Não sabe	A. Não se aplica
19	O quanto o curso contribui para a formação de lideranças na área de meio ambiente							
20	O quanto o curso contribuiu para um bom relacionamento interdisciplinar no seu trabalho, no tocante às questões ambientais							
21	O quanto o curso contribui para o desenvolvimento de uma mentalidade de respeito ao meio ambiente, desenvolvimento sustentável, etc.							
22	O quanto o curso foi, está sendo, ou pode vir a ser útil para você							

[Agradecer e encerrar]

2.7.2. QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR USUÁRIOS DA COORDENAÇÃO CENTRAL DE ESTÁGIOS E SERVIÇOS PROFISSIONAIS (CCESP)

2.7.2.1. EMPRESAS ATENDIDAS PELA CCESP

Este questionário foi respondido via telefone por representantes de empresas conveniadas com a PUC-Rio para contratação de estagiários.

(MTR) [O pesquisador se identifica, fala em nome da RF Pesquisa e pergunta se o entrevistado tem uns minutos para responder a uma pesquisa (cerca de 15 perguntas) de avaliação da PUC. Caso afirmativo, dá início à entrevista; caso contrário, indaga se há outro momento ou número de telefone mais apropriado para um contato futuro e agenda.]

(A PUC-Rio está realizando uma avaliação, na qual alunos, professores, funcionários e setores da sociedade analisam diferentes atividades da Universidade. As perguntas que eu vou lhe fazer são parte integrante da avaliação do desempenho da Coordenação Central de Estágios e Serviços Profissionais - CCESP.

As perguntas são, na verdade, atributos do serviço prestado pela CCESP no tocante ao processo de busca e preenchimento de vagas de estágio. Peço que o(a) senhor(a) me dê um grau de 1 a 5, dentro do seguinte critério: se a sua opinião é que o item avaliado é muito insatisfatório, dê grau 1; se entender que ele é insatisfatório mas não muito, grau 2; e assim por diante, até o grau 5, que significa grande satisfação. Caso o(a) senhor(a) não tenha condições de avaliar qualquer um dos itens ou se qualquer um deles não se aplicar à realidade do seu contato com a CCESP, basta me dizer.

Nós garantimos a confidencialidade das respostas, pois elas não são identificadas nem repassadas à CCESP. Esta pesquisa está sendo realizada por um instituto de pesquisa independente, sem nenhuma ligação com a CCESP.

[Pesquisador indaga se está tudo claro, e se pode começar]

Nº	ATRIBUTOS	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Meio termo	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sei avaliar	A. Não se aplica
1	Organização da CCESP							
2	Clareza das informações prestadas pela equipe							
3	Presteza no fornecimento dessas informações							
4	Completeness dessas informações							
5	Eficácia da equipe da CCESP na solução de problemas							
6	Presteza na assinatura de convênios							
7	Visibilidade da divulgação, na PUC, das oportunidades de estágio							
8	Abertura, dada pela CCESP, para visitas e palestras de apresentação de empresas na PUC							

Agora, vou lhe fazer umas perguntas sobre a Mostra PUC.

Nº	ATRIBUTOS	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Meio termo	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sei avaliar	A. Não se aplica
9	Qualidade da divulgação da Mostra PUC							
10	Organização da Mostra							
11	Contribuição da Mostra para a abertura de vagas para o mercado de trabalho							
12	Importância das empresas que participam da Mostra							
13	Leque de empresas participantes da Mostra							
14	Qualidade da Mostra PUC como um todo							

Última pergunta:

		1. Muito pouco	2. Pouco	3. Mais ou menos	4. Satisfatoriamente	5. Totalmente	N. Não sei	A. Não se aplica
15	Em que medida o(s) aluno(s) da PUC selecionado(s) para estágio correspondeu(ram) à expectativa da sua empresa?							

2.7.2.2. ESTAGIÁRIOS DE EMPRESAS ATENDIDAS PELA CCESP

Este questionário foi preenchido presencialmente por alunos de Graduação de diferentes cursos da que estagiam em empresas conveniadas com a CCESP.

(MTR) Prezado(a) aluno(a), a PUC-Rio está realizando uma avaliação, na qual alunos, professores, funcionários e setores da sociedade analisam diferentes atividades da Universidade. Este questionário é parte integrante da avaliação do desempenho da Coordenação Central de Estágios. Pedimos que você faça a sua avaliação, respondendo o questionário a seguir.

Nesse questionário, é apresentada uma série de atributos do processo de busca e obtenção de estágio. Acompanha cada atributo uma escala de cinco categorias, que varia de “muito insatisfatório” a “muito satisfatório”. Pedimos que você avalie todos os atributos, bastando, para isso, assinalar com um X o campo que melhor representa a sua opinião. Caso não tenha condições de avaliar qualquer dos itens, marque o campo “não sei”. Por fim, se algum dos itens não se aplicar a você, use o campo “não se aplica”. Tendo qualquer dúvida, favor consultar o pesquisador que lhe entregou o questionário.

Pedimos que você seja totalmente sincero(a) nas suas marcações, pois só assim a Coordenação de Ensino de Empreendedorismo poderá contar com dados confiáveis para programar as suas linhas de ação futuras. A confidencialidade das respostas está garantida, pois elas não são identificadas nem repassadas à CCESP.

Desde já, agradecemos a sua colaboração.

Nº	ATRIBUTOS	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Meio termo	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sei avaliar	A. Não se aplica
1	Organização da CCESP							
2	Clareza das informações prestadas pela equipe, no tocante a vagas e à parte documental							
3	Completeness dessas informações							
4	Visibilidade da divulgação, na PUC, das oportunidades de estágio							

5	Extensão do leque de empresas conveniadas com a PUC						
6	Importância dessas empresas no mercado						
7	Promoção de visitas e palestras de apresentação de empresas na PUC						
8	Promoção de atividades de integração dos graduandos à realidade existente nas empresas						

O bloco seguinte refere-se à Mostra PUC

Nº	ATRIBUTOS	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Meio termo	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sei avaliar	A. Não se aplica
9	Qualidade da divulgação da Mostra PUC							
10	Organização da Mostra							
11	Contribuição da Mostra para a abertura de vagas para o mercado de trabalho							
12	Importância das empresas que participam da Mostra							
13	Foco da Mostra em assuntos do seu interesse							
14	Qualidade da Mostra PUC como um todo							

O próximo bloco engloba três itens que você pode conhecer ou não. Caso não os conheça, favor marcar o “X” na coluna “Não se aplica”.

Nº	ATRIBUTOS	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Meio termo	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sei avaliar	A. Não se aplica
15	Orientação vocacional prestada pela CCESP							
16	Qualidade do portal da CCESP na internet							
17	Desempenho da CCESP no projeto Unicom							

Última pergunta: assinale um “X”, mas observe que a escala agora é outra.

Nº	PERGUNTA	1. Nenhuma	2. Pequena	3. Média	4. Grande	5. Total	N. Não sei	A. Não se aplica

18	Qual a contribuição da CCESP na obtenção do seu posto de trabalho?							
----	--	--	--	--	--	--	--	--

2.7.3. QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR USUÁRIOS DO INSTITUTO GÊNESIS

2.7.3.1. ALUNOS DO DOMÍNIO ADICIONAL DE EMPREENDEDORISMO

Este questionário foi respondido presencialmente por alunos do Curso de Empreendedorismo.

(MTR) Prezado(a) aluno(a), a PUC-Rio está realizando uma avaliação, na qual alunos, professores, funcionários e setores da sociedade analisam diferentes atividades da Universidade. Este questionário é parte integrante da avaliação do curso de Empreendedorismo oferecido pela Universidade, e você foi selecionado(a), por meio de um processo de amostragem aleatória, entre os alunos que cursaram disciplinas dessa área, para fazer uma avaliação desse curso.

A seguir é apresentada uma série de atributos do curso e uma escala de cinco categorias, que varia de “muito insatisfatório” a “muito satisfatório”. Pedimos que você avalie todos os atributos, bastando, para isso, assinalar com um X o campo que melhor representa a sua opinião. Caso não tenha condições de avaliar qualquer dos itens, marque o campo “não sei”. Por fim, se algum dos itens não se aplicar a você, use o campo “não se aplica”. Tendo qualquer dúvida, favor consultar o pesquisador que lhe entregou o questionário.

Pedimos que você seja totalmente sincero(a) nas suas marcações, pois só assim a Coordenação de Ensino de Empreendedorismo poderá contar com dados confiáveis para programar as suas linhas de ação futuras. A confidencialidade está garantida, pois as respostas não são identificadas.

Muito obrigado por sua colaboração.

Nº	2.7.3.1.1. ATRIBUTOS	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Regular	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sei avaliar	A. Não se aplica
1	Infra-estrutura física (salas de aula, recursos de informática, etc.)							
2	Abrangência do programa (gama de assuntos oferecidos)							
3	Interdisciplinaridade (heterogeneidade das disciplinas)							
4	Flexibilidade (possibilidade de escolha das disciplinas do seu interesse)							
5	Integração das disciplinas entre si							
6	Atualização do conteúdo das disciplinas							
7	Relevância das disciplinas do programa							

Nº	2.7.3.1.1. ATRIBUTOS	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Regular	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sei avaliar	A. Não se aplica
8	Interesse das disciplinas do programa							
9	Equilíbrio entre teoria, prática e pesquisa							
10	Equilíbrio entre o nº de horas-aula e os trabalhos extra-classe							
11	Orientação para o projeto final de Empreendedorismo							
12	Oferecimento de atividades de monitoria							
13	Oferecimento de atividades extras							
14	Estímulo despertado pelo curso para os alunos trabalharem na Empresa Júnior							
15	Cumprimento do programa pelos professores							
16	Adequação da bibliografia recomendada							
17	Domínio dos temas pelos professores							
18	Clareza dos professores na exposição das matérias							
19	Recursos didáticos utilizados pelos professores							
20	Relacionamento dos professores com as turmas							
21	Disponibilidade dos professores para tirar dúvidas							
22	Compatibilidade entre o conteúdo dado em aula e as avaliações de aprendizado							
23	Assiduidade dos professores							
24	Pontualidade dos professores							
25	Avaliação geral do curso de Empreendedorismo							

Para as duas últimas perguntas, pedimos que você continue marcando “X” no campo adequado, mas agora as categorias da escala mudam ligeiramente: de “Nenhuma” a “Muito grande”.

Nº	2.7.3.1.2. ATRIBUTO	1. Nenhuma	2. Pequena	3. Média	4. Grande	5. Muito grande	N. Não sei	A. Não se aplica
26	Importância da chancela “Domínio Adicional de Empreendedorismo” no diploma							
27	Contribuição do curso para o seu plano de vida							

2.7.3.2. SÓCIOS DE EMPRESAS INCUBADAS

Este questionário foi respondido via telefone por representantes de empresas que, atualmente, fazem parte do grupo de empresas incubadas pelo Instituto Gênesis.

(MTR) Prezado(a) empresário(a), a PUC-Rio está realizando uma avaliação, na qual alunos, professores, funcionários, associados e setores da sociedade analisam diferentes atividades da Universidade. Este questionário é parte integrante da avaliação do Instituto Genesis. A sua contribuição, opinando sobre os diversos aspectos cobertos, será da maior importância para nós.

O questionário foi montado sobre uma série de atributos do serviço prestado pelo Genesis. A escala de respostas foi construída com base em cinco possibilidades de respostas, que variam de “muito insatisfatório” a “muito satisfatório”. Pedimos que você avalie todos os atributos, bastando, para isso, assinalar com um X o campo que melhor representa a sua opinião. Caso não tenha condições de avaliar qualquer dos itens, marque o campo “não sei”. Por fim, se algum dos itens não se aplicar a você, use o campo “não se aplica”. Tendo qualquer dúvida, favor consultar o pesquisador que lhe entregou o questionário.

Pedimos que você seja totalmente sincero(a) nas suas marcações, pois só assim o Instituto Genesis poderá contar com dados confiáveis para programar as suas linhas de ação futuras. A confidencialidade está garantida, pois as respostas não são identificadas.

Desde já, ficamos muito agradecidos pela sua colaboração.

O primeiro conjunto de perguntas refere-se ao desempenho do Instituto Genesis no apoio às empresas incubadas.

Nº	ATRIBUTOS	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Regular	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sei avaliar	A. Não se aplica
1	Auxílio da Incubadora à sua empresa no desenvolvimento de parcerias e alianças de negócios							
2	Promoção, pela Incubadora, de ações de relacionamento entre a sua empresa e laboratórios de pesquisa, professores e demais recursos da Universidade							
3	Facilitação, pela Incubadora, do processo de <i>networking</i> com outras empresas incubadas							
4	Participação da Incubadora na geração de oportunidades de negócios para a sua empresa							
5	Promoção, pela Incubadora, de cursos de capacitação, treinamentos e palestras para a sua empresa							
6	Estímulo, proporcionado pelo ambiente da Incubadora, para você desenvolver o seu negócio							
7	Atendimento recebido da Incubadora, quando solicitado, em termos de presteza							

Nº	ATRIBUTOS	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Regular	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sei avaliar	A. Não se aplica
8	Atendimento recebido da Incubadora, quando solicitado, em termos de qualidade (solução de problemas)							

No bloco que se segue, pedimos que você avalie itens de infra-estrutura oferecida pela Incubadora do Instituto Genesis.

Nº	ATRIBUTOS	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Regular	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sei avaliar	A. Não se aplica
9	Instalações (espaço e conforto da(s) sala(s) da sua empresa)							
10	Limpeza e manutenção da Incubadora (salas, banheiros, áreas comuns de circulação)							
11	Infra-estrutura de segurança (qualificação dos profissionais, controle de acesso de pessoas estranhas)							
12	Rede de computadores (segurança contra vírus e outras ameaças, velocidade de acesso)							
13	Informação (facilidade de acesso à intranet e qualidade das informações nela existentes)							
14	Serviços de apoio (recepção, fax, serviço de boys)							
15	Instalações de apoio (espaço físico e disponibilidade do auditório e das salas de reunião, equipamentos desses ambientes)							

No próximo bloco, pedimos que você avalie a qualidade de alguns serviços adicionais que a Incubadora oferece às empresas. Caso você não tenha utilizado alguns deles, favor assinalar um "X" na coluna "Não se aplica".

Nº	ATRIBUTOS	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Regular	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sei avaliar	A. Não se aplica
16	Acompanhamento e diagnóstico de problemas							
17	Assessoria de imprensa							
18	Comunicação visual (papeleria e/ou aplicação de marca, confecção de material promocional, webdesign e editoração eletrônica)							

19	Auxílio na participação em feiras e exposições							
20	Auxílio na relação com investidores: anjos (<i>angel investors</i>), empresas de capital de risco (<i>venture capital</i>) ou fusões (<i>mergers</i>)							
21	Assistência jurídica (direito comercial, societário e de propriedade intelectual) e análise de elaboração de contratos							
22	Recrutamento e seleção							
23	Consultoria na elaboração de projetos (para captação de recursos)							
24	Comercialização							

Para responder as duas perguntas seguintes, pedimos que você continue marcando “X” no campo adequado, mas note que agora a escala muda ligeiramente e passa a variar entre as respostas “Com certeza não” e “Com certeza sim”.

	ATRIBUTO	1. Com certeza não	2. Provavelmente não	3. Depende	4. Provavelmente sim	5. Com certeza sim	N. Não sei
25	Você se sentiria seguro para montar uma empresa se não tivesse tido a oportunidade de incubação no Instituto Genesis?						
26	Você recomendaria a Incubadora do Instituto Genesis para um amigo que estivesse pensando em montar uma empresa?						

Caso você tenha respondido “Depende” na pergunta 25, favor explicar:

25a – Do que dependeria a sua segurança de montar ou não uma empresa sem a assessoria do Instituto Genesis?

Caso você tenha respondido “Depende” na pergunta 26, favor explicar:

26a – Do que dependeria a sua recomendação da incubadora do Instituto Genesis para um amigo?

Para terminar, queríamos lhe fazer uma pergunta sobre inovação. Entenda “inovação” não simplesmente como a geração de uma idéia de produto ou serviço, ou a montagem de um protótipo, mas sim sob a ótica da utilização de um produto ou serviço pelo mercado, ou seja, como a aplicação de um conhecimento e sua transformação em um produto ou serviço efetivamente consumido.

Gostaríamos de saber se a sua empresa fez alguma inovação.

S. **Sim** N. **Não**

Se sim:

27 - A inovação foi de produto ou de processo? D. **Produto** C. **Processo**

28 - Dê uma nota de 0 a 10 para a participação do Instituto Genesis na sua inovação. Nota: _____

Muito obrigado por sua colaboração.

2.7.3.3. SÓCIOS DE EMPRESAS GRADUADAS

Este questionário foi respondido via telefone por representantes de empresas que já foram incubadas pelo o Instituto Gênesis e, atualmente, já são graduadas.

(MTR) [Entrevistador apresenta-se e fala em nome da RF, explicando que se trata de uma empresa graduada do Gênesis. Explica o objetivo da pesquisa (avaliar o papel do Instituto Genesis sob a ótica das empresas incubadas e graduadas) e pergunta se o entrevistado pode responder a umas 20 perguntas. Se sim, marcar um X numa das opções abaixo e dar início à entrevista, explicando a escala e mencionando a confidencialidade; se não, tentar reagendar]

O primeiro conjunto de perguntas se refere ao desempenho do Instituto Genesis no apoio às empresas lá incubadas

Nº	ATRIBUTOS	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Regular	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sei avaliar	A. Não se aplica
1	Auxílio da Incubadora à sua empresa no desenvolvimento de parcerias e alianças de negócios							
2	Promoção, pela Incubadora, de ações de relacionamento entre a sua empresa e laboratórios de pesquisa, professores e demais recursos da Universidade							
3	Facilitação, pela Incubadora, do processo de <i>networking</i> com outras empresas incubadas							
4	Participação da Incubadora na geração de oportunidades de negócios para a sua empresa							
5	Promoção, pela Incubadora, de cursos de capacitação, treinamentos e palestras para a sua empresa							
6	Estímulo, proporcionado pelo ambiente da Incubadora, para você desenvolver o seu negócio							

Nº	ATRIBUTOS	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Regular	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sei avaliar	A. Não se aplica
7	Atendimento recebido da Incubadora, quando solicitado, em termos de prestação							
8	Atendimento recebido da Incubadora, quando solicitado, em termos de qualidade (solução de problemas)							

No próximo bloco, peço que você avalie alguns itens que eu vou ler, sobre a infra-estrutura oferecida pela Incubadora do Instituto Genesis.

Nº	ATRIBUTOS	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Regular	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sei avaliar	A. Não se aplica
9	Instalações (espaço e conforto da(s) sala(s) da sua empresa)							
10	Limpeza e manutenção da Incubadora (salas, banheiros, áreas comuns de circulação)							
11	Infra-estrutura de segurança (qualificação dos profissionais, controle de acesso de pessoas estranhas)							
12	Rede de computadores (segurança contra vírus e outras ameaças, velocidade de acesso)							
13	Informação (facilidade de acesso à intranet e qualidade das informações nela existentes)							
14	Serviços de apoio (recepção, fax, serviço de boys)							
15	Instalações de apoio (espaço físico e disponibilidade do auditório e das salas de reunião, equipamentos desses ambientes)							

No próximo bloco, peço que você avalie a qualidade de alguns serviços adicionais que a Incubadora oferece às empresas. Caso você não tenha utilizado alguns deles, me diga, que eu assinalo “Não se aplica”.

Nº	ATRIBUTOS	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Regular	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sei avaliar	A. Não se aplica
16	Acompanhamento e diagnóstico de problemas							
17	Assessoria de imprensa							

18	Comunicação visual (papelaria e/ou aplicação de marca, confecção de material promocional, webdesign e editoração eletrônica)								
19	Auxílio na participação em feiras e exposições								
20	Auxílio na relação com investidores: anjos (<i>angel investors</i>), empresas de capital de risco (<i>venture capital</i>) ou fusões (<i>mergers</i>)								
21	Assistência jurídica (direito comercial, societário e de propriedade intelectual) e análise de elaboração de contratos								
22	Recrutamento e seleção								
23	Consultoria na elaboração de projetos (para captação de recursos)								
24	Comercialização								

Para as duas perguntas seguintes, a escala muda um pouquinho. As opções passam a ser: [Ler as opções 1 a 5].

	ATRIBUTO	1. Com certeza não	2. Provavelmente não	3. Depende	4. Provavelmente sim	5. Com certeza sim	N. Não sei
25	Você se sentiria seguro para montar uma empresa se não tivesse tido a oportunidade de incubação no Genesis?						
26	Você recomendaria a Incubadora do Instituto Genesis para um amigo que estivesse pensando em montar uma empresa?						

[Se o entrevistado tiver respondido “Depende” na pergunta 25, perguntar:]

25a – Do que dependeria a sua segurança de montar ou não uma empresa sem a assessoria do Genesis?

[Se o entrevistado tiver respondido “Depende” na pergunta 26, perguntar:]

26a – Do que dependeria a sua recomendação da incubadora do Genesis para um amigo?

Para terminar, vou lhe fazer uma pergunta sobre inovação. Entenda “inovação” não apenas como a geração de uma idéia de produto ou serviço, ou a montagem de um protótipo, mas sim sob a ótica da utilização de um produto ou serviço pelo mercado, ou seja, como a aplicação de um conhecimento e a transformação desse conhecimento em um produto ou serviço efetivamente consumido.

Nesse aspecto, a sua empresa fez alguma inovação? s. **Sim** N. **Não**

[Se “Não”, agradecer e encerrar:]

27 - A inovação foi de produto ou de processo? d. **Produto** c. **Processo**

28 - Dê uma nota de 0 a 10 para a participação do Instituto Genesis na sua inovação.

Nota: _____

Muito obrigado pela sua colaboração.

2.7.4. QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR USUÁRIOS DO CENTRO LOYOLA DE FÉ E CULTURA

Estes questionários foram respondidos por usuários dos serviços de formação espiritual prestados pela Universidade à sociedade.

2.7.4.1. ALUNOS DO CURSO DE FORMAÇÃO EM TEOLOGIA

O questionário a seguir foi respondido por alunos e ex-alunos de formação em Teologia voltado para a comunidade externa à PUC-Rio

(SOC) Prezado aluno,

Este questionário tem como objetivo avaliar o curso de Formação em Teologia, oferecido pelo Centro Loyola de Fé e Cultura, que você está fazendo. Abaixo é apresentada uma série de itens, para os quais solicitamos a sua avaliação. Para isso, pedimos que você marque um “X” num dos quadradinhos da escala que acompanha os itens. Essa escala é composta das seguintes opções: “muito insatisfatório”, “insatisfatório”, “regular”, “satisfatório” e “muito satisfatório”. Caso você não tenha como avaliar qualquer um dos itens, favor assinalar um “X” na coluna “Não sei”. Por favor, não deixe nenhuma pergunta sem marcação do “X”.

Desde já, muito obrigado pela sua colaboração.

Antes de mais nada, favor indicar, a seguir, a duração do curso que você está fazendo.

<input type="checkbox"/> Quatro anos (4)	<input type="checkbox"/> Dois anos (2)
--	--

1. Infra-estrutura oferecida (qualidade e conforto da sala de aula, quantidade e higiene dos banheiros etc.)

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

2. Duração total do curso

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

2.1 Se você respondeu “insatisfatória” ou “muito insatisfatória” à pergunta acima, favor indicar a seguir se você preferiria um curso mais curto ou mais longo.

<input type="checkbox"/> Mais curto (C)	<input type="checkbox"/> Mais longo (L)
---	---

3. Frequência semanal das aulas, isto é, o quão satisfatória é, para você, a quantidade de aulas por semana

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

3.1 Se você respondeu “insatisfatória” ou “muito insatisfatória” à pergunta acima, favor indicar a seguir se você preferiria mais aulas ou menos aulas por semana.

<input type="checkbox"/> Mais aulas (A)	<input type="checkbox"/> Menos aulas (E)
---	--

4. Abrangência do conteúdo, isto é, o quão satisfatória é, para você, a diversidade dos temas tratados no curso

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

4.1 Se você respondeu “insatisfatória” ou “muito insatisfatória” à pergunta acima, favor indicar a seguir se você preferiria um conteúdo mais abrangente ou menos abrangente.

<input type="checkbox"/> Mais abrangente (A)	<input type="checkbox"/> Menos abrangente (E)
--	---

5. Relevância do conteúdo, isto é, o quão importantes são os temas do curso para você

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

6. Adequação entre o conteúdo da aula e a prática pastoral, isto é, o quanto você consegue aplicar na Igreja os ensinamentos que adquire no curso

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

7. Estímulo à prática pastoral, isto é, até que ponto o curso o(a) incentiva a atuar junto a pessoas que buscam ajuda espiritual na Igreja

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

8. Domínio do conteúdo pelos professores, isto é, o quão a fundo eles conhecem os temas que ensinam

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

9. Clareza da exposição, isto é, a facilidade com que os professores conseguem se fazer entender

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

10. Relacionamento dos professores com a turma, isto é, o quanto os professores conseguem criar um clima agradável com os alunos

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

11. Assiduidade dos professores, isto é, se eles não faltam às aulas

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

12. Pontualidade dos professores, isto é, se eles começam as aulas na hora marcada

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

13. Cumprimento do programa, isto é, se os professores cobrem todos os assuntos que tinham sido programados para os módulos

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

14. Disponibilidade dos professores para tirar dúvidas, isto é, a boa-vontade que os professores demonstram quando procurados pelos alunos para esclarecer pontos que não ficaram 100% compreendidos

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

15. Orientação para o trabalho final dos módulos, isto é, a qualidade da orientação dada pelos professores para que os alunos façam adequadamente os trabalhos de avaliação do aprendizado

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

16. Adequação da avaliação ao conteúdo do curso, isto é, até que ponto o trabalho de avaliação de aprendizado costuma ser coerente com a matéria dada em aula.

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

16.1 Se você respondeu “insatisfatória” ou “muito insatisfatória” à pergunta acima, favor indicar a seguir se você julga que o trabalho de avaliação de aprendizado vai além do que é discutido em aula ou fica aquém desse conteúdo

<input type="checkbox"/> Vai além (A)	<input type="checkbox"/> Fica aquém (E)
---------------------------------------	---

17. Qualidade da biblioteca do Centro Loyola

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

18. Conveniência, para você, do horário de funcionamento da biblioteca

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

19. Adequação da bibliografia ao curso, isto é, o quão adequados são os livros propostos pelos professores aos assuntos estudados

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

19.1 Se você respondeu “insatisfatória” ou “muito insatisfatória” à pergunta acima, favor indicar a seguir se você julga que os livros da biblioteca ultrapassam o que é discutido em aula ou se ficam a dever em relação ao conteúdo dessas discussões

<input type="checkbox"/> Ultrapassam o conteúdo	<input type="checkbox"/> Ficam a dever (E)
---	--

(A)	
-----	--

20. Atualização da bibliografia, isto é, até que ponto os livros indicados são recentes

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

21. Contribuição do curso para sua vivência do diálogo entre a fé a cultura contemporânea, em vista da inserção dos valores cristãos na vida social

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

22. Contribuição do curso para a sua formação cristã integral, como leigo na Igreja

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

23. Contribuição do curso para a sua vivência do desenvolvimento dos valores éticos e da promoção da justiça

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

24. Contribuição do curso para o seu plano de vida, isto é, até que ponto o curso está servindo para você atingir as suas metas pessoais

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> (N) Não sei
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------

2.7.4.2. PARTICIPANTES DE RETIRO ESPIRITUAL

No que se segue, é exposto o questionário aplicado por telefone e respondido por participantes das atividades desenvolvidas nos retiros espirituais promovidos pelo Centro Loyola de Fé e Cultura.

(SOC) [Entrevistador apresenta-se, mencionando o nome da RF Pesquisa. Explica o objetivo da pesquisa (avaliar os retiros organizados pelo Centro Loyola, sob a ótica dos seus participantes), pergunta se o entrevistado dispõe de alguns minutos e, em caso afirmativo, dá início à entrevista. Caso o respondente não concorde em conceder a entrevista naquele momento, o entrevistador indaga os horários preferíveis e números de telefone mais convenientes e reagenda.]

Eu vou lhe apresentar alguns itens e lhe pedir que avalie cada um deles de acordo com a seguinte escala: “muito insatisfatório”, “insatisfatório”, “regular”, “satisfatório” ou “muito satisfatório”. Se não souber avaliar qualquer dos itens, basta me dizer.

[Anotar o código da resposta, segundo o seguinte critério: “Muito insatisfatório” = 1; “Insatisfatório” = 2; “Regular” = 3; “Satisfatório” = 4; “Muito satisfatório” = 5; “Não sabe” = “N”]

1 Sobre a organização do evento pelo Centro Loyola

1.1 Acolhida dada, pela equipe do Centro, à sua busca de informações sobre o(s) retiro(s) _____

1.2 Disponibilidade de vagas para o(s) retiro(s) _____

1.3 Preço cobrado pelo(s) retiro(s) _____

- 1.4 Oferecimento de bolsas para os participantes carentes _____
- 2 Sobre a infra-estrutura da casa de retiro
- 2.1 Localização _____
- 2.2 Conforto das instalações _____
- 2.3 Silêncio do local _____
- 2.4 Espaço _____
- 2.5 Alimentação servida _____
- 2.6 Estacionamento _____
- 3 Sobre a equipe do retiro
- 3.1 Competência da pessoa que dá os exercícios em facilitar o processo dos exercícios espirituais _____
- 3.2 Competência do acompanhante em ajudar os participantes a fazer os exercícios _____
- 4 Sobre o resultado: o quanto essa(s) experiência(s) contribuiu(íram) para o seu crescimento espiritual _____

[Pesquisador agradece a colaboração e encerra]

2.7.5. QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR USUÁRIOS DO NÚCLEO DE ESTUDO E AÇÃO SOBRE O MENOR (NEAM)

2.7.5.1. MENORES MATRICULADOS EM CURSO DE INFORMÁTICA

Este questionário foi respondido por menores que realizaram o curso básico de Informática promovido anualmente pelo NEAM.

(SOC) Estamos fazendo uma pesquisa para conhecer a sua opinião sobre o curso de informática que você fez (ou está fazendo) na PUC. Para isso, eu vou lhe fazer algumas perguntas e peço que você responda de acordo com as opções que eu vou ler.

[Para todas as perguntas, ler as opções, menos NS (“Não sabe”) e NA (“Não se aplica”)]

1 O que você acha dos professores?

<input type="checkbox"/> 1. Muito ruins	<input type="checkbox"/> 2. Ruins	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Bons	<input type="checkbox"/> 5. Muito bons	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-----------------------------------	---	----------------------------------	--	--------------------------------	--------------------------------

2 O que você acha dos computadores que você usa nas aulas?

<input type="checkbox"/> 1. Muito ruins	<input type="checkbox"/> 2. Ruins	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Bons	<input type="checkbox"/> 5. Muito bons	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-----------------------------------	---	----------------------------------	--	--------------------------------	--------------------------------

3 O que você acha da sala onde são dadas as aulas?

<input type="checkbox"/> 1. Muito ruins	<input type="checkbox"/> 2. Ruins	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Bons	<input type="checkbox"/> 5. Muito bons	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-----------------------------------	---	----------------------------------	--	--------------------------------	--------------------------------

4 Quantas coisas novas você aprendeu (ou vem aprendendo) com o curso?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase)	<input type="checkbox"/> 2.	<input type="checkbox"/> 3. Cerca de	<input type="checkbox"/> 4.	<input type="checkbox"/> 5. Tudo	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A.
-------------------------------------	-----------------------------	--------------------------------------	-----------------------------	----------------------------------	--------------------------------	-----------------------------

nada	Poucas	metade do que é ensinado	Muitas	é novo		NA
------	--------	--------------------------	--------	--------	--	----

5 Na sua opinião, qual a importância que esse curso terá na sua vida?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhuma	<input type="checkbox"/> 2. Pouca	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Fundamental	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-----------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------------------

6 O quanto o NEAM incentivou você a buscar estágios para que você não se afastasse do computador e não perdesse a prática?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nada	<input type="checkbox"/> 2. Pouco	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Bastante	<input type="checkbox"/> 5. Muito	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	-----------------------------------	---	--------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

2.7.5.2. MENORES ATENDIDOS EM 2005

O questionário abaixo foi aplicado presencialmente junto aos menores que foram atendidos pelo NEAM ao longo de 2005

(SOC) Estamos fazendo uma pesquisa para conhecer a sua opinião sobre alguns serviços prestados pela PUC. Para isso, eu vou lhe fazer algumas perguntas e peço que você responda de acordo com as opções que eu vou ler.

[Para todas as perguntas, ler as opções, exceto NS (Não sabe) e NA (Não se aplica)]

[Fazer as perguntas 1 a 3 apenas para quem recebe um acompanhamento escolar que visa a superar deficiências ou a atender a desejos ou interesses]

1 O que você acha do acompanhamento escolar que recebe aqui?

<input type="checkbox"/> 1. Muito ruim	<input type="checkbox"/> 2. Ruim	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Bom	<input type="checkbox"/> 5. Muito bom	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	----------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

2 Como é o seu relacionamento com os professores daqui?

<input type="checkbox"/> 1. Muito ruim	<input type="checkbox"/> 2. Ruim	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Bom	<input type="checkbox"/> 5. Muito bom	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	----------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

3 O quanto esse acompanhamento está ajudando você na escola?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nada	<input type="checkbox"/> 2. Pouco	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Bem	<input type="checkbox"/> 5. Muito	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	-----------------------------------	---	---------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

[Só fazer esta pergunta para quem frequenta alguma oficina de formação: reciclagem de papel, silkscreen, desenho, etc.]

4 O que você acha da oficina que você frequenta?

<input type="checkbox"/> 1. Muito ruim	<input type="checkbox"/> 2. Ruim	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Boa	<input type="checkbox"/> 5. Muito boa	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	----------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

[Só fazer esta pergunta para quem frequenta as aulas de teclado]

5 O que você acha das aulas de teclado?

<input type="checkbox"/> 1. Muito ruins	<input type="checkbox"/> 2. Ruins	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Boas	<input type="checkbox"/> 5. Muito boas	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-----------------------------------	---	----------------------------------	--	--------------------------------	--------------------------------

[Só fazer esta pergunta para quem frequenta as aulas de instrumentos musicais]

6 O que você acha das aulas em que aprende a tocar instrumentos?

<input type="checkbox"/> 1. Muito ruins	<input type="checkbox"/> 2. Ruins	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Boas	<input type="checkbox"/> 5. Muito boas	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-----------------------------------	---	----------------------------------	--	--------------------------------	--------------------------------

[Só fazer esta pergunta para quem recebe bolsa de estudo na Cultura Inglesa]

7 O que você acha das aulas de inglês que a PUC lhe oferece na Cultura Inglesa?

<input type="checkbox"/> 1. Muito ruins	<input type="checkbox"/> 2. Ruins	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Boas	<input type="checkbox"/> 5. Muito boas	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-----------------------------------	---	----------------------------------	--	--------------------------------	--------------------------------

[Só fazer esta pergunta para quem já participou de visitas culturais a museus, cinemas, teatros e exposições, organizadas pelo NEAM]

8 O que você acha das visitas que fez?

<input type="checkbox"/> 1. Muito ruins	<input type="checkbox"/> 2. Ruins	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Boas	<input type="checkbox"/> 5. Muito boas	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-----------------------------------	---	----------------------------------	--	--------------------------------	--------------------------------

[Só fazer esta pergunta a quem pratica ou praticou algum esporte no clube Flamengo por iniciativa da PUC / NEAM]

9 O que você acha de poder praticar esportes no Flamengo?

<input type="checkbox"/> 1. Muito ruim	<input type="checkbox"/> 2. Ruim	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Bom	<input type="checkbox"/> 5. Muito bom	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	----------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

[Só fazer esta pergunta para quem participa do clube de leitura]

10 O que você acha do clube de leitura de que você participa na PUC?

<input type="checkbox"/> 1. Muito ruim	<input type="checkbox"/> 2. Ruim	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Bom	<input type="checkbox"/> 5. Muito bom	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	----------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

[Fazer as perguntas que se seguem a todos, sem exceção]

11 Como você avalia o interesse, carinho e dedicação da equipe da PUC que trabalha com você?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhum	<input type="checkbox"/> 2. Pequeno	<input type="checkbox"/> 3. Médio	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Muito grande	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	--	--------------------------------	--------------------------------

12 Até que ponto você percebe algum tipo de discriminação das pessoas com quem você lida aqui na PUC?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhuma	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Muito grande	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	--	--------------------------------	--------------------------------

13 Em geral, como você se sente participando daqui do Núcleo?

<input type="checkbox"/> 1. Muito mal	<input type="checkbox"/> 2. Mal	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Bem	<input type="checkbox"/> 5. Muito bem	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---------------------------------------	---------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

14 Até que ponto você acha que as atividades que realiza aqui na PUC contribuem para uma conquista definitiva do seu papel como cidadão?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nada	<input type="checkbox"/> 2. Pouco	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Bastante	<input type="checkbox"/> 5. Totalmente	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	-----------------------------------	---	--------------------------------------	--	--------------------------------	--------------------------------

15 O quanto você acha que está “ganhando” – ou pode vir a ganhar – como pessoa, com as atividades que realiza aqui?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nada	<input type="checkbox"/> 2. Pouco	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Bastante	<input type="checkbox"/> 5. Totalmente	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	-----------------------------------	---	--------------------------------------	--	--------------------------------	--------------------------------

16 Qual é a avaliação geral que você faz daqui do Núcleo?

<input type="checkbox"/> 1. Muito ruim	<input type="checkbox"/> 2. Ruim	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Boa	<input type="checkbox"/> 5. Muito boa	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	----------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

17 O que você acha do oferecimento, feito pela PUC, de vagas nos departamentos, como estágios de aprendiz, em substituição a funcionários?

<input type="checkbox"/> 1. Muito ruim	<input type="checkbox"/> 2. Ruim	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 4. Bom	<input type="checkbox"/> 5. Muito bom	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	----------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

[Agradecer e encerrar]

2.7.5.3. PROFISSIONAIS QUE TRABALHAM NA CRECHE DA ROCINHA

Este questionário foi aplicado presencialmente e respondido pelas profissionais da creche da Rocinha capacitadas pelo NEAM.

(SOC) Estamos fazendo uma pesquisa para conhecer a sua opinião sobre o apoio dado pela PUC ao seu trabalho aqui na creche. Para isso, eu vou lhe pedir que avalie alguns itens. Para cada item, dê a sua avaliação escolhendo uma das seguintes opções: “muito insatisfatório”, “insatisfatório”, “regular”, “satisfatório” ou “muito satisfatório”. Se não souber avaliar algum dos itens ou se a perguntar não se aplicar a você, basta me dizer.

Nº	ITEM	1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. Regular	4. Satisfatório	5. Muito satisfatório	N. Não sabe	A. Não se aplica
1	Orientação dada pela PUC / NEAM sobre como lidar com crianças							
2	Curso de reciclagem oferecido pela PUC/NEAM a respeito							
3	<u>Boa-vontade</u> com que a PUC atende as necessidades da creche							
4	<u>Competência</u> com que a PUC atende as necessidades da creche							
5	Oportunidades de curso universitário com bolsa, oferecido para as crecheiras							
6	Conforto das instalações da creche							

Uma última pergunta: [Ler as opções de resposta]

7. Utilidade do prédio destinado às aulas de artesanato, comemorações e apoio às crianças de escolas públicas

1. (Quase) nenhuma 2. Pouca 3. Média 4. Grande 5. Fundamental N. Não sabe A. Não se aplica

2.7.6. QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR USUÁRIOS DO NÚCLEO DE ORIENTAÇÃO E ATENDIMENTO PSICOPEDAGÓGICO

2.7.6.1. PAIS DE ALUNOS-MENORES ATENDIDOS

Este questionário foi respondido por pais dos alunos em atendimento psicopedagógico no NOAP.

(SOC) Estamos fazendo uma pesquisa para conhecer a opinião dos pais das crianças atendidas pelo NOAP. Para isso, eu vou lhe fazer umas poucas perguntas e peço que o(a) senhor(a) dê a sua resposta escolhendo uma das opções que eu vou ler.

[Ler todas as opções de resposta assim que acabar de fazer a pergunta]

1 Como foi o atendimento da secretária quando o(a) senhor(a) veio aqui pela primeira vez?

<input type="checkbox"/> 5. Muito bom	<input type="checkbox"/> 4. Bom	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 2. Ruim	<input type="checkbox"/> 1. Muito ruim	<input type="checkbox"/> N. Não sabe	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
---------------------------------------	---------------------------------	---	----------------------------------	--	--------------------------------------	---

2 Como foi o tempo entre a sua primeira vinda à PUC para inscrever o seu filho e o início do atendimento prestado pelo NOAP?

<input type="checkbox"/> 5. Muito rápido	<input type="checkbox"/> 4. Rápido	<input type="checkbox"/> 3. Médio	<input type="checkbox"/> 2. Demorado	<input type="checkbox"/> 1. Muito demorado	<input type="checkbox"/> N. Não sabe	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	--	--------------------------------------	---

3 Como tem sido a dedicação e o interesse do coordenador de grupo responsável pelo seu filho?

<input type="checkbox"/> 5. Muito grande	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 2. Pequeno	<input type="checkbox"/> 1. Nenhum	<input type="checkbox"/> N. Não sabe	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	------------------------------------	---	-------------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------	---

4 E a facilidade com que o(a) senhor(a) consegue falar com esse coordenador quando o procura?

<input type="checkbox"/> 5. Muito fácil	<input type="checkbox"/> 4. Fácil	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 2. Difícil	<input type="checkbox"/> 1. Muito difícil	<input type="checkbox"/> N. Não sabe	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
---	-----------------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------------------	---

5 Como o seu filho se sente aqui no NOAP?

<input type="checkbox"/> 5. Muito bem	<input type="checkbox"/> 4. Bem	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 2. Mal	<input type="checkbox"/> 1. Muito mal	<input type="checkbox"/> N. Não sabe
---------------------------------------	---------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------

6 O que o(a) senhor(a) acha dos encontros de final de semestre, entre o coordenador e as famílias das crianças do grupo?

<input type="checkbox"/> 5. Muito bons	<input type="checkbox"/> 4. Bons	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 2. Ruins	<input type="checkbox"/> 1. Muito ruins	<input type="checkbox"/> N. Não sabe
--	----------------------------------	---	-----------------------------------	---	--------------------------------------

7 O(A) senhor(a) acha que o serviço prestado pelo NOAP está adiantando para o seu filho?

<input type="checkbox"/> 5. Muito	<input type="checkbox"/> 4. Bem	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 2. Pouco	<input type="checkbox"/> 1. Muito pouco	<input type="checkbox"/> N. Não sabe
-----------------------------------	---------------------------------	---	-----------------------------------	---	--------------------------------------

8 Que avaliação o(a) senhor(a) faz do serviço do NOAP?

<input type="checkbox"/> 5. Muito bom	<input type="checkbox"/> 4. Bom	<input type="checkbox"/> 3. Mais ou menos	<input type="checkbox"/> 2. Ruim	<input type="checkbox"/> 1. Muito ruim	<input type="checkbox"/> N. Não sabe
---------------------------------------	---------------------------------	---	----------------------------------	--	--------------------------------------

2.7.6.2. PROFESSORES DE ALUNOS-MENORES ATENDIDOS

Este questionário foi respondido por professores dos alunos em atendimento psicopedagógico no NOAP.

(Prezado(a) professor(a), este questionário é parte de uma pesquisa de avaliação dos serviços prestados pelo NOAP. Não se trata de um questionário comum, ou seja, não são feitas perguntas propriamente ditas. O que você vai encontrar a seguir é uma série de atributos do serviço prestado pelo NOAP. Pedimos que você os avalie, um a um, com base nas escalas fornecidas. Para isso, basta assinalar um "X" na opção que melhor descreve a sua avaliação. Caso não saiba avaliar qualquer dos atributos, favor assinalar um X na coluna "NS"; caso a pergunta não se aplique a você ou à sua escola, assinale um X na coluna "NA". Tendo qualquer dúvida, favor consultar o pesquisador que lhe entregou o questionário. Pedimos que você seja totalmente sincero(a) nas suas marcações, pois só assim o NOAP poderá contar com dados confiáveis para programar as suas linhas de ação futuras. A confidencialidade está garantida, pois, além de os questionários não serem identificados, as respostas individuais não serão repassadas ao NOAP. Muito obrigado por sua colaboração.

1 Presteza no retorno do NOAP às suas solicitações de atendimento a alunos

<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> NS	<input type="checkbox"/> NA
--	--	-------------------------------------	--	--	-----------------------------	-----------------------------

2 Índice de atendimento de alunos, i.e., proporção entre o número de alunos atendidos pelo NOAP e o número de alunos encaminhados ao órgão pela sua escola

<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> NS	<input type="checkbox"/> NA
--	--	-------------------------------------	--	--	-----------------------------	-----------------------------

3 Apoio que você recebe pelo NOAP (informação, acolhimento a sugestões, etc.)

<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> NS	<input type="checkbox"/> NA
--	--	-------------------------------------	--	--	-----------------------------	-----------------------------

4 Frequência das reuniões bimestrais entre as escolas e o NOAP

<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> NS	<input type="checkbox"/> NA
--	--	-------------------------------------	--	--	-----------------------------	-----------------------------

5 Eficácia dessas reuniões

<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> NS	<input type="checkbox"/> NA
--	--	-------------------------------------	--	--	-----------------------------	-----------------------------

6 Qualidade das idéias e novidades apresentadas pelo NOAP ao longo do atendimento

<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> NS	<input type="checkbox"/> NA
--	--	-------------------------------------	--	--	-----------------------------	-----------------------------

7 Grau de mudança percebida nos alunos atendidos pelo NOAP

<input type="checkbox"/> 5. Muito grande	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 3. Médio	<input type="checkbox"/> 2. Pequeno	<input type="checkbox"/> 1. Muito pequeno	<input type="checkbox"/> NS	<input type="checkbox"/> NA
--	------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	---	-----------------------------	-----------------------------

8 Nível de contribuição, em termos psicopedagógicos, que o NOAP vem dando à sua escola

<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> NS	<input type="checkbox"/> NA
--	--	-------------------------------------	--	--	-----------------------------	-----------------------------

9 Eficácia do serviço prestado pelo NOAP, como um todo

<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> NS	<input type="checkbox"/> NA
--	--	-------------------------------------	--	--	-----------------------------	-----------------------------

10 Sua intenção de continuar enviando alunos para o NOAP

<input type="checkbox"/> 5. Muito grande	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 1. Muito pequena	<input type="checkbox"/> NS	<input type="checkbox"/> NA
--	------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	---	-----------------------------	-----------------------------

2.7.6.3. ALUNOS DA PUC-Rio ATENDIDOS

Este questionário foi aplicado em alunos da Universidade em atendimento psicopedagógico no NOAP.

(INS) [Entrevistador se apresenta, em nome da RF Pesquisa, e explica o objetivo da pesquisa: uma avaliação dos serviços prestados pelo NOAP, que já ouviu pais de menores atendidos e professores de escolas públicas, e que agora está buscando a avaliação de alunos da PUC que recorreram ao Núcleo. Menciona a total confidencialidade. Pergunta se o(a) entrevistado(a) poderia responder a dez perguntas. Caso afirmativo, agradece, explica que vai ler as opções de resposta após cada pergunta e dá início; caso negativo, indaga possibilidade de agendar outro horário, de acordo com a conveniência do(a) entrevistado(a)].

1 Grau de conhecimento que você tinha do NOAP antes de usar os seus serviços

<input type="checkbox"/> 5. Muito grande	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 3. Médio	<input type="checkbox"/> 2. Pequeno	<input type="checkbox"/> 1. Nenhum
--	------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

2 Meio pelo qual você conheceu o NOAP

<input type="checkbox"/> Colega(s)	<input type="checkbox"/> Professor(es)	<input type="checkbox"/> Jornal PUC Urgente	<input type="checkbox"/> Site Dep.Educação	<input type="checkbox"/> Outro _____
------------------------------------	--	---	--	--------------------------------------

3 Facilidade em conseguir ser atendido(a) quando procurou o NOAP

<input type="checkbox"/> 5. Muito grande	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 1. Nenhuma	<input type="checkbox"/> N. Não sabe	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	---

4 Compreensão da sua necessidade pela equipe de atendimento do NOAP

<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> N. Não sabe	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------	---

5 Interesse demonstrado pelo seu caso, por parte da equipe de atendimento

<input type="checkbox"/> 5. Muito grande	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 1. Nenhuma	<input type="checkbox"/> N. Não sabe	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	---

6 Competência do coordenador que o(a) atendeu

<input type="checkbox"/> 5. Muito grande	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 1. Nenhuma	<input type="checkbox"/> N. Não sabe	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	---

7 Postura desse coordenador, em termos de tato e respeito na interação com você

<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> N. Não sabe	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------	---

8 Forma como você se sentiu em meio ao seu grupo nos atendimentos

<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> N. Não sabe	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------	---

9 Tempo dedicado a você pelo NOAP

<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> N. Não sabe	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------------	---

10 Utilidade do atendimento recebido do NOAP para a sua vida

<input type="checkbox"/> 5. Muito grande	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 1. Nenhuma
--	------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

2.7.7. QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR USUÁRIOS DO NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA

Este questionário foi aplicado presencialmente em clientes do escritório-modelo de Direito da Universidade.

(SOC) [O entrevistador dá as boas-vindas ao entrevistado, apresenta-se em nome da RF e dá início à entrevista, explicando o objetivo da pesquisa.]

Nós estamos fazendo uma pesquisa de satisfação com as pessoas que usaram os serviços daqui do Núcleo de Prática Jurídica, da PUC. O nosso objetivo, com a pesquisa, é saber como podemos melhorar para prestar um serviço cada vez melhor às pessoas que nos procuram em busca de orientação. Eu vou lhe apresentar uma série de itens e lhe pedir que avalie cada um deles. Para isso, você pode escolher uma das seguintes respostas: “muito insatisfatório”, “insatisfatório”, “mais ou menos”, “satisfatório” ou “muito satisfatório” [apresentar cartão para o entrevistado]. Se, por acaso, você não souber avaliar algum dos itens, basta me dizer. Não existem respostas certas ou erradas; o importante é a sua opinião.

[O entrevistador confirma se o entrevistado entendeu, começa a apresentar os itens de avaliação e anota os números correspondentes às respostas ao lado de cada pergunta]

Vamos começar, então com o agendamento.

1. [Só para quem telefonou para o NPJ antes de vir pessoalmente] Qualidade do atendimento da pessoa com quem você conversou por telefone
2. Gentileza no atendimento no balcão
3. Compreensão do seu problema pelo secretário que o(a) atendeu

4. Rapidez no agendamento da consulta
5. Conveniência, para você, do horário de atendimento do Núcleo
6. Cumprimento da agenda (dia e hora marcados)

Agora, vou fazer algumas perguntas sobre o(s) advogado(s) que o atendeu(ram)

7. Boa-vontade do(s) advogado(s) que o(a) atendeu(ram)
8. Compreensão do seu problema pelo(s) advogado(s) que o atendeu(ram)
9. *[Se foi atendido por um assistente social]* Compreensão do seu problema pelo(a) assistente social que o(a) atendeu
10. Respeito demonstrado pelo(s) advogado(s) que lidou(aram) com o seu caso
11. Segurança demonstrada pelo(s) advogado(s) que lidaram com o seu caso
12. Clareza das orientações que esse(s) advogado(s) lhe passou(aram)
13. Empenho do(s) advogado(s) em resolver o seu problema
14. Informações que você recebeu sobre o andamento do seu processo

Para terminar, umas perguntinhas gerais sobre o nosso Núcleo.

15. Aspecto do ambiente (limpeza, conforto da sala de atendimento, silêncio)
 16. Divulgação do conjunto de serviços que nós prestamos
 17. Avaliação do serviço como um todo
18. Última pergunta: se você tivesse outro problema que fosse da nossa área, você voltaria a recorrer ao nosso Núcleo? *[Ler as opções de resposta]*
1. Com certeza não
 2. Provavelmente não
 3. Depende / não sei
 4. Provavelmente sim
 5. Com certeza sim

2.7.8. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO POR BOSISTAS DA PUC-RIO ATENDIDOS PELA COORDENAÇÃO CENTRAL DE BOLSAS

Este questionário foi aplicado presencialmente em alunos que usufruem de bolsas PUC e Bolsas de Ação Social.

(INS) Prezado(a) aluno(a), este questionário é parte de uma pesquisa de avaliação do atendimento a bolsistas, prestado pela Vice-Reitoria Comunitária. Não se trata de um questionário comum, ou seja, não são feitas perguntas propriamente ditas. O que você vai encontrar a seguir é uma série de itens. Pedimos que você os avalie, um a um, com base nas escalas fornecidas. Para isso, basta assinalar um “X” na opção que melhor descreve a sua avaliação. Tendo qualquer dúvida, favor consultar o pesquisador que lhe entregou o questionário. Pedimos que você seja totalmente sincero(a) nas suas marcações, pois só assim a Vice-Reitoria poderá contar com dados confiáveis que indiquem as áreas em que está atuando bem e outras em que pode melhorar. E não se preocupe: a confidencialidade está garantida, pois as respostas não são identificadas; o que será repassado à Vice-Reitoria serão somente os resultados agregados. Muito obrigado por sua colaboração.

Antes de mais nada, assinale o tipo de bolsa que você recebe.

P. Bolsa PUC S. Bolsa de Ação Social

1 Seu esforço em identificar o órgão da PUC ao qual recorrer para solicitar a bolsa

<input type="checkbox"/> 1. Muito grande	<input type="checkbox"/> 2. Grande	<input type="checkbox"/> 3. Médio	<input type="checkbox"/> 4. Pequeno	<input type="checkbox"/> 5. Muito pequeno	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	---	-------------------------------------	---

2 Qualidade do atendimento recebido na recepção da Vice-Reitoria Comunitária

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	--	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------	---

[Só responda às perguntas 3 e 4 se você preencheu o formulário impresso de qualificação para bolsa. Caso tenha usado o formulário eletrônico pelo site, pule para a pergunta 5]

3 Facilidade / dificuldade de preenchimento do formulário impresso de qualificação

<input type="checkbox"/> 1. Muito difícil	<input type="checkbox"/> 2. Difícil	<input type="checkbox"/> 3. Média dificuldade	<input type="checkbox"/> 4. Fácil	<input type="checkbox"/> 5. Muito fácil	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
---	-------------------------------------	---	-----------------------------------	---	-------------------------------------	---

[Só responda a esta pergunta se você for bolsista PUC]

4 Clareza das informações sobre bolsas, recebidas juntamente com o formulário impresso

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	--	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------	---

[Só responda às perguntas 5, 6 e 7 se você preencheu o formulário eletrônico de qualificação para bolsa. Caso tenha usado o formulário impresso, vá direto à pergunta 8]

5 Facilidade / dificuldade em acessar o formulário eletrônico de qualificação, no site da PUC

<input type="checkbox"/> 1. Muito difícil	<input type="checkbox"/> 2. Difícil	<input type="checkbox"/> 3. Média dificuldade	<input type="checkbox"/> 4. Fácil	<input type="checkbox"/> 5. Muito fácil	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
---	-------------------------------------	---	-----------------------------------	---	-------------------------------------	---

6 Facilidade / dificuldade de preenchimento do formulário eletrônico de qualificação

<input type="checkbox"/> 1. Muito difícil	<input type="checkbox"/> 2. Difícil	<input type="checkbox"/> 3. Média dificuldade	<input type="checkbox"/> 4. Fácil	<input type="checkbox"/> 5. Muito fácil	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
---	-------------------------------------	---	-----------------------------------	---	-------------------------------------	---

[Só responda a esta pergunta se você for bolsista PUC]

7 Clareza das informações sobre bolsas, encontradas no site da PUC

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	--	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------	---

8 Transparência das informações sobre bolsas, recebidas na Vice-Reitoria Comunitária

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	--	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------	---

9 Qualidade do atendimento prestado pela assistente social por ocasião da entrevista para avaliação da requisição de bolsa

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	--	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------	---

10 Critérios adotados no julgamento de concessão de bolsas (entrevista e análise socioeconômica)

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatórios	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatórios	<input type="checkbox"/> 3. Regulares	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatórios	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatórios	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
---	---	---------------------------------------	---	---	-------------------------------------	---

11 Tempo decorrido entre o pedido e o recebimento da bolsa

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	--	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------	---

[Só responda a esta pergunta se você for bolsista PUC]

12 Relação entre o valor recebido e o esperado

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	--	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------	---

13 Conveniência da bolsa recebida, em termos de duração

<input type="checkbox"/> 1. Muito inconveniente	<input type="checkbox"/> 2. Inconveniente	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Conveniente	<input type="checkbox"/> 5. Muito conveniente	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
---	---	-------------------------------------	---	---	-------------------------------------	---

14 Facilidade / dificuldade de comunicação com a Vice-Reitoria Comunitária para tratar de assuntos referentes a bolsas

<input type="checkbox"/> 1. Muito difícil	<input type="checkbox"/> 2. Difícil	<input type="checkbox"/> 3. Média dificuldade	<input type="checkbox"/> 4. Fácil	<input type="checkbox"/> 5. Muito fácil	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
---	-------------------------------------	---	-----------------------------------	---	-------------------------------------	---

[Só responda a esta pergunta se você for bolsista PUC]

15 Agilidade do processo de renovação de bolsa

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	--	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------	---

[Só responda a esta pergunta se você tiver tido o valor da bolsa reavaliado para mais]

16 Grau de satisfação com o valor revisto

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	--	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------	---

[Só responda a esta pergunta se você tiver tido o valor da bolsa reavaliado para menos]

17 Grau de satisfação com o valor revisto

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	--	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------	---

[Só responda a esta pergunta se você tiver tido o valor da bolsa reavaliado - para mais ou para menos]

18 Grau de confidencialidade da publicação do resultado da avaliação do desempenho acadêmico

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> N. Não sei	<input type="checkbox"/> A. Não se aplica
--	--	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------	---

Muito obrigado pela sua colaboração.

2.7.9. QUESTIONÁRIO RESPONDIDO POR ALUNOS ATENDIDOS PELO CENTRO PASTORAL ANCHIETA

Este questionário foi preenchido presencialmente por alunos da Universidade que recebem benefícios tais como auxílio para transporte e alimentação por intermédio da Pastoral.

(INS) Prezado(a) aluno(a), a PUC-Rio está realizando uma pesquisa, na qual alunos, professores, funcionários e setores da sociedade analisam diferentes atividades da Universidade. Este questionário da avaliação do Centro de Pastoral Anchieta é parte integrante dessa pesquisa. Como você gentilmente forneceu os seus dados de contato, concordando em participar, estamos lhe pedindo que responda às perguntas a seguir.

Trata-se de 38 perguntas, muitas delas agrupadas em blocos, por assunto. Após cada pergunta é apresentada uma escala com cinco categorias de respostas, mais um campo "Não sei", identificado pela sigla "NS", e outro "Não se aplica" ("NA"). Pedimos que você responda a todas as perguntas, bastando, para isso, assinalar com um X o campo que melhor representa a sua opinião. Caso não tenha condições de avaliar qualquer uma delas, marque o campo "não sei". Por fim, se alguma pergunta não se aplicar ao seu caso, use o campo "não se aplica". Tendo qualquer dúvida, favor consultar o pesquisador que lhe entregou o questionário.

Pedimos que você seja totalmente sincero(a) nas suas marcações, pois só assim a Coordenação do projeto FESP poderá contar com dados confiáveis para programar as suas linhas de ação futuras. A confidencialidade está garantida, pois as respostas não são identificadas.

Desde já, agradecemos a sua colaboração.

1 Como você classifica o grau de conhecimento que você tinha do projeto FESP ao entrar na PUC?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhum	<input type="checkbox"/> 2. Pequeno	<input type="checkbox"/> 3. Médio	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Total	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

2 Como foi, para você, identificar o órgão da PUC que atenderia a sua necessidade de auxílio de transporte e alimentação?

<input type="checkbox"/> 1. Muito difícil	<input type="checkbox"/> 2. Difícil	<input type="checkbox"/> 3. Nem difícil nem fácil	<input type="checkbox"/> 4. Fácil	<input type="checkbox"/> 5. Muito fácil	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-------------------------------------	---	-----------------------------------	---	--------------------------------	--------------------------------

3 Como você tomou conhecimento desse órgão? (Pode assinalar mais de uma opção)

<input type="checkbox"/> 1. No curso de pré-vestibular comunitário <input type="checkbox"/> 2. Na Vice-Reitoria Comunitária, pela qual você foi encaminhado(a) à Pastoral <input type="checkbox"/> 3. Pelo professor da disciplina “O Homem e o Fenômeno Religioso” <input type="checkbox"/> 4. Pelo jornal “PUC Urgente” <input type="checkbox"/> 5. Por outros meios (indique) _____
--

As três perguntas seguintes dizem respeito ao atendimento que você recebeu na secretaria da Pastoral. Caso você não tenha sido atendido na secretaria, favor assinalar “NA” nas três respostas.

4 Como você avalia a boa-vontade da pessoa que o(a) atendeu na secretaria?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

5 E o respeito com que ela o(a) atendeu?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

6 E a clareza das informações que lhe passou?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

As perguntas 7 a 10, a seguir, referem-se à reunião destinada aos interessados em ingressar no projeto FESP.

7 Como você avalia a clareza das informações recebidas nessa reunião, acerca do processo de ingresso, documentação necessária, prazos, etc.?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

8 E a abertura dada para os alunos fazerem perguntas?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhuma	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Total	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

9 E quanto à qualidade das respostas dadas pela equipe do FESP?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

10 Qual a abertura dada pela equipe do FESP para esclarecer individualmente pontos que não tenham ficado 100% claros?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhuma	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Total	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

11 Como você classifica o tempo decorrido entre a entrega da documentação e a entrevista?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

Agora, quatro perguntas sobre a entrevista.

12 Como foi a acolhida que você recebeu do(a) integrante da equipe de serviço social que o atendeu?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

13 E o respeito por você, demonstrado por esse(a) entrevistador(a)?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

14 E a compreensão que o(a) entrevistador teve do seu problema?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhuma	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Total	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

15 E a clareza com que lhe foi explicado o projeto FESP pelo(a) entrevistador(a)?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhuma	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Total	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

16 Como você classifica o tempo decorrido entre a entrevista e a concessão do benefício?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

Falando agora sobre a reunião que se seguiu à divulgação da listagem dos incluídos no projeto FESP, favor avaliar os seguintes aspectos:

17 Qualidade da divulgação dessa reunião

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

18 Conveniência do horário marcado para a reunião

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhuma	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Total	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

19 Importância das informações transmitidas nessa reunião

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhuma	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Total	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

20 Clareza com que essas informações foram dadas

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhuma	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Total	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

Agora, algumas perguntas sobre os cursos de informática oferecidos pelo FESP

21 Como você avalia a importância do conteúdo desses cursos?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhuma	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Total	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

22 E a duração desses cursos?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

Somente se você respondeu “muito insatisfatória” ou “insatisfatória” à pergunta 22, diga: você preferiria uma duração maior ou menor?

I. Maior N. Menor

23 E quanto à qualidade dos professores?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

24 Como você avalia o proveito desses cursos para a sua vida?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhum	<input type="checkbox"/> 2. Pequeno	<input type="checkbox"/> 3. Médio	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Total	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

As perguntas a seguir referem-se à reavaliação da situação socioeconômica do aluno – o chamado recadastramento anual.

25 Como você avalia a qualidade da divulgação do início do processo de recadastramento?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

26 E o prazo para a entrega dos documentos solicitados?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

27 E a frequência com que esse recadastramento é feito?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

No bloco a seguir, vamos lhe fazer algumas perguntas sobre as reuniões que a equipe do FESP organiza para fornecer informações gerais aos alunos. Favor avaliar os seguintes aspectos:

28 Qualidade da divulgação dessas reuniões

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatória	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatória	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatória	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatória	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

29 Conveniência dos horários em que são marcadas

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhuma	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Total	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

30 Importância das informações transmitidas nessas reuniões

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhuma	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Total	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

31 Clareza com que essas informações são transmitidas

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhuma	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Total	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

32 Até que ponto essas reuniões são ocasiões que fazem você se sentir de fato participante do Projeto FESP? Assinale a opção que melhor retrata o seu sentimento.

- 1. Eu **já me sinto** participante do Projeto, **independentemente** dessas reuniões.
- 2. Essas reuniões contribuem **um pouco** para que eu me sinta um real participante.
- 3. Essas reuniões contribuem **muito** para que eu me sinta um real participante.
- 4. Essas reuniões são as ocasiões em que eu **mais me sinto** um verdadeiro participante do Projeto.
- 5. Outra resposta (indique)

Para finalizar, um conjunto de perguntas de caráter geral.

- 33 Como você classifica a abertura, em termos de disponibilidade e interesse, da equipe do FESP para o atendimento social, isto é, para ouvir o candidato mesmo fora de eventos formais, como as reuniões?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhuma	<input type="checkbox"/> 2. Pequena	<input type="checkbox"/> 3. Média	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Total	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
---	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

- 34 Como você classifica o cuidado com que a equipe do FESP trata da confidencialidade dos seus dados?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

- 35 Qual o grau de segurança que você sente em manter os benefícios recebidos do FESP enquanto estiver estudando na PUC?

<input type="checkbox"/> 1. (Quase) nenhum	<input type="checkbox"/> 2. Pequeno	<input type="checkbox"/> 3. Médio	<input type="checkbox"/> 4. Grande	<input type="checkbox"/> 5. Total	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

- 36 Como você vê o FESP como meio de inclusão e/ou pertencimento do beneficiado ao espaço universitário?

- 1. O FESP permite que o beneficiado freqüente a universidade, mas não promove sua inclusão de fato.
- 2. O FESP permite um pequeno grau de inclusão do beneficiado.
- 3. O FESP permite um razoável grau de inclusão do beneficiado.
- 4. O FESP permite um alto grau de inclusão do beneficiado.
- 5. O FESP permite uma total inclusão do beneficiado.

- 37 Que avaliação global você faria do serviço prestado pelo Centro de Pastoral Anchieta no âmbito do projeto FESP?

<input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfatório	<input type="checkbox"/> 2. Insatisfatório	<input type="checkbox"/> 3. Regular	<input type="checkbox"/> 4. Satisfatório	<input type="checkbox"/> 5. Muito satisfatório	<input type="checkbox"/> N. NS	<input type="checkbox"/> A. NA
--	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--------------------------------

De nossa parte, não temos mais perguntas a fazer. Caso você deseje acrescentar qualquer coisa, como sugestões ou complementações a respostas a questionário, por favor utilize o espaço abaixo. Mais uma vez, muito obrigado pela sua colaboração.
