

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

Relatório de Auto-Avaliação

2011

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE – FURG

Reitor

Prof. João Carlos Brahm Cousin

Vice-Reitor

Prof. Ernesto Luiz Casares Pinto

Pró-Reitora de Graduação – PROGRAD

Prof^a. Cleuza Maria Sobral Dias

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação - PROPESP

Prof. Danilo Girolido

Pró-Reitora de Extensão e Cultura - PROEXC

Prof^a. Rita Patta Rache

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis - PRAE

Ass. Social Darlene Torrada Pereira

Pró-Reitor de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas – PROGEP

Econ. Cláudio Paz de Lima

Pró-Reitor de Planejamento e Administração - PROPLAD

Econ. Mozart Tavares Martins Filho

Pró-Reitor de Infraestrutura – PROINFRA

Prof. Guilherme Lerch Lunardi

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

Representantes dos discentes de graduação indicados pelo DCE

Rafael Manske dos Anjos – Geografia Licenciatura – Titular

Adrian Iure Duarte Vieira – Ciências Biológicas Bacharelado – Suplente

Cristiano Ferreira Benitez – Administração – Titular

Danyelle Gautério da Silva – Direito Noturno - Suplente

Representantes dos Técnico Administrativos em Educação:

Mara Regina Ramos Correa – Titular

Jandira Furtado Braz – Suplente

Yuri Escobar Gayer – Titular

Berenice Costa Barcellos – Suplente

Everson da Silva Flores – Titular

Rudnei Greque da Silva – Suplente

Representantes docentes

Viviane Leite Dias de Mattos – IMEF – Titular

André Luis Castro de Freitas – C3 – Suplente

Juliano Zanette – ICB – Titular

Antônio Sérgio Varela Júnior – ICB – Suplente

Silvana Sidney Costa Santos – EEnf – Titular

Mara Regina Santos da Silva – EEnf – Suplente

Claudia da Silva Cousin – IE – Titular

Joice Araújo Esperança – IE – Suplente

Tiaraju Alves de Freitas – ICEAC – Titular

Arthur Roberto de Oliveira Gibbon – ICEAC – Suplente

Representantes dos servidores aposentados:

Antonia Provitina – Titular

Representante dos discentes de pós-graduação:

Carlos Henrique Lucas de Lima – Mestrado em História da Literatura -

Titular

Representantes das entidades organizadas da comunidade externa à FURG:

Jorge Luiz Saes Bandeira – Sindicato da Construção Civil do Rio Grande –

Titular

Marta Janete Ribeiro Silva – Escola de Ed. Especial José Álvares de

Azevedo – Suplente

Débora Nilce Alencastro – Conselho Municipal de Desenvolvimento Social e Cultural da Comunidade Negra – Titular

José Assis Ávila da Luz – Associação de Amigos do Bairro Getúlio Vargas – Suplente

EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TRABALHO

Diretor de Avaliação Institucional:
Humberto Camargo Piccoli

Antonio Carlos Sampaio Dalbon - DAI

Kelly de Aguiar Arruda - DAI

Thiago Silva de Oliveira - DAI

Roseli Senna Prestes - SiB

Rúbia Tatiana Gattelli - SiB

Cristiane Martins Acosta - PRAE

Darlene Torrada Pereira - PRAE

Eliana de Freitas Pereira - PRAE

João Carlos Rodriguez Ferreira - PRAE

Juliano Zanette - ICB

Marcos Cardoso Rodriguez - IMEF

Cláudia da Silva Cousin - IE

Joanalira Corpes Magalhães – IE

Mauren Porciúncula Moreira da Silva - IMEF

Lista de Siglas

C3	Centro de Ciências Computacionais
CONSUN	Conselho Universitário
CPA	Comissão Própria de Avaliação
DAI	Diretoria de Avaliação Institucional
DCE	Diretório Central dos Estudantes
DIPLAN	Diretoria de Planejamento
EE	Escola de Engenharia
EEenf	Escola de Enfermagem
EQA	Escola de Química e Alimentos
FADIR	Faculdade de Direito
FAMED	Faculdade de Medicina
FURG	Universidade Federal do Rio Grande
ICB	Instituto de Ciências Biológicas
ICEAC	Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis
ICHI	Instituto de Ciências Humanas e da Informação
IE	Instituto de Educação
ILA	Instituto de Letras e Artes
IMEF	Instituto de Matemática, Estatística e Física
IO	Instituto de Oceanografia
NTI	Núcleo de Tecnologia da Informação
PAI	Programa de Avaliação Institucional
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PPI	Projeto Pedagógico Institucional
PPP	Projeto Político Pedagógico
PRAE	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis
PROPLAD	Pró-Reitoria de Planejamento e Administração
RU	Restaurante Universitário
SiB	Sistema de Bibliotecas

Sumário

1. Introdução	8
2. Projeto Pedagógico Institucional e Plano de Desenvolvimento Institucional	9
3. Pesquisa de Satisfação de Usuários do RU	11
4. Pesquisa de Satisfação de Usuários do SiB	18
4.1 Participantes do Processo.....	18
4.2 Avaliação das Questões Fechadas.....	20
4.2.1 Resultados dos cursos de graduação à distância e pós-graduação à distância	21
4.2.2 Resultados dos cursos de graduação e pós-graduação presenciais ..	21
4.3. Avaliação dos Textos Recebidos.....	28
4.3.1 Horários	28
4.3.2 Espaço Físico	29
4.3.3 Equipamentos.....	29
4.3.4 Atendimento.....	30
4.3.5 Acervo	31
4.3.6 Serviços.....	32
4.4. Considerações.....	32
5. Avaliação Docente pelo Discente – 2011.....	35
5.1 Participação no processo de Avaliação do Docente pelo Discente.....	37
5.2 Análise de notas das unidades.....	41
6. Análise da Auto-Avaliação pela CPA	50
6.1 Relatório de Atividades da Comissão Própria de Avaliação-CPA 2011.....	50
6.2 Análise da Temática Bibliotecas.....	52
6.3 Análise da Temática Transportes.....	56
6.4 Análise da Temática Pedagógica.....	58
7. Aprovação do relatório Auto-avaliação pela CPA	66
8. Considerações Finais	67
ANEXOS.....	68

Anexo I	Programa de Avaliação Institucional – Deliberação 054/2010
COEPEA	
Anexo II	Regimento da CPA - Resolução CPA 022/2009
Anexo III	Composição da CPA – Portaria 015/2012
Anexo IV	Pesquisa de Satisfação de Usuários do RU
Anexo V	Pesquisa de Satisfação de Usuários do SiB
Anexo VI	Aprovação do relatório de Auto-Avaliação pela CPA - Ata 025/2012

1.Introdução

No ano de 2011, as atividades previstas no Programa de Avaliação Institucional foram complementadas com a participação da Diretoria de Avaliação Institucional (DAI), no Comitê de Planejamento que deu continuidade a elaboração do Projeto Pedagógico Institucional (PPI) 2011-2022 e do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2011-2014. Estes documentos foram construídos com base no diagnóstico realizado em 2010, através da Auto-Avaliação Institucional. O processo, conduzido pela Diretoria de Planejamento (DIPLAN), da Pró-Reitoria de Planejamento e Administração (PROPLAD), concluiu-se com a aprovação dos documentos pelo Conselho Universitário (CONSUN) em dezembro de 2011.

Dentro do Programa de Avaliação Institucional foram realizadas Pesquisas de Satisfação de Usuários do Restaurante Universitário (RU) e do Sistema de Bibliotecas (SiB), e a Avaliação Docente pelo Discente, cujos resultados estão apresentados neste relatório.

A Pesquisa de Satisfação dos usuários do RU foi realizada por uma equipe coordenada pela Prof^a. Mauren Porciúncula Moreira da Silva com a condução da Divisão de Alimentação, Alojamento e Transporte Estudantil e supervisão da DAI. A Pesquisa de Satisfação de Usuários do SiB foi realizada pela Direção do SiB, com participação do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) e supervisão da DAI. Em ambos os casos, a metodologia de pesquisa e os instrumentos utilizados foram construídos em colaboração entre os órgãos envolvidos e a DAI.

A Avaliação Docente pelo Discente, realizada entre 17 de outubro e 2 de dezembro, foi inteiramente realizada pela Internet, com a execução do NTI e supervisão da DAI.

2. Projeto Pedagógico Institucional e Plano de Desenvolvimento Institucional

No ano de 2010, a Universidade Federal do Rio Grande, realizou mais uma etapa da Auto-Avaliação Institucional, em um processo participativo no qual foram ouvidos alunos, professores, técnico-administrativos em educação e comunidade externa.

Esse diagnóstico e as experiências passadas, com Planejamento Estratégico que iniciaram com a construção do Plano Institucional da FURG 2000 – 2002 proporcionaram experiência suficiente a Instituição para que a mesma pudesse ampliar sua visão de futuro para um período superior a quatro anos. Assim, em 2010 o processo de Auto-Avaliação Institucional iniciado pela Universidade objetivou a construção do Planejamento Estratégico, contemplando um horizonte de 12 anos.

Os documentos que contemplam a missão e os objetivos da Universidade foram construídos a partir da revisão de documentos anteriores, com base no processo de Auto-Avaliação Institucional. Esses documentos são: o PPI (Projeto Pedagógico Institucional) e o PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional). Ambos aprovados pelo Conselho Universitário, em reunião de 16 de dezembro de 2011, Resolução número 016/ 2011.

O PPI é resultante de um amplo processo de avaliação e reflexão do PPP (Projeto Político Pedagógico) - 2004. O atual PPI é orientador das ações da Universidade, articulado ao Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, para os próximos 12 anos (2011 – 2022), consolidando assim, o Planejamento Estratégico da FURG. Com este propósito o PPI está organizado nos seguintes itens: Filosofia, Missão, Visão e Diretrizes; Princípios Orientadores do Ensino, da Pesquisa e da Extensão; Perfil dos Servidores; Perfil dos Estudantes; Avaliação e Planejamento e Objetivos Estratégicos.

O PDI (2011 – 2014) da Universidade Federal do Rio Grande busca traçar os caminhos a serem seguidos pela Instituição nos próximos quatro anos. Resultado de amplo processo de avaliação e reflexão do PDI (2007 – 2010), ele está estruturado em objetivos e estratégias, distribuídos em oito áreas, como Ensino de Graduação, Ensino de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação

Tecnológica, Extensão, Assuntos Estudantis, Gestão de Pessoas, Gestão Institucional e Infraestrutura. Como consequência direta dos objetivos e estratégias constantes desse documento, diversas iniciativas de caráter continuado passam a constituir um elenco composto de 32 programas institucionais, os quais representam ações permanentes a serem contempladas durante o período de abrangência do mesmo.

3. Pesquisa de Satisfação de Usuários do RU

Uma pesquisa de satisfação possibilita uma análise crítica e a identificação de situações passíveis de mudança, a fim de melhorar a qualidade serviços prestados. É um processo de busca por subsídios para a melhoria da qualidade e da eficiência. Com este fim, foi realizada a pesquisa de satisfação dos Restaurantes Universitários – RU da Universidade Federal do Rio Grande – FURG.

Um processo cooperativo, envolvendo Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PRAE, Secretaria de Avaliação Institucional – SAI e o Pet Conexões de Saberes Estatísticos – PET SABEST.

Estudantes da Universidade, bolsistas do Pet, realizaram a pesquisa com 855 estudantes, dos quais 584 freqüentavam o RU do Campus Carreiros e 271 o CCMar, a fim de avaliar questões referentes a qualidade das refeições, ao atendimento e instalações físicas.

Para a análise dos dados, foi utilizada a Estatística Descritiva e Análise de Componentes Principais (ACP), técnica multivariada que permite resumir, em um conjunto menor de fatores ou componentes, as questões respondidas pelos estudantes a respeito da satisfação com o RU.

O instrumento de coleta de dados foi composto por 22 questões, organizadas em 3 blocos (refeições, ao atendimento e instalações físicas), e a cada questão o estudante tinha a possibilidade de escolher um entre os cinco níveis de satisfação: muito bom, bom, regular, ruim e muito ruim.

A confiabilidade do questionário, ou seja, a consistência interna do instrumento foi estimada através do Alfa de Cronbach, resultando em um coeficiente de 0,923, o que indica um nível muito bom de confiabilidade. Importante ressaltar que coeficientes na ordem de 0,70 já são aceitáveis e quanto mais próximos de 1, significa que o instrumento é capaz de detectar muito bem as diferenças entre os respondentes.

Na análise do questionário aplicado aos estudantes, tanto no CCMAR como no Campus Carreiros, foram retidas quatro componentes principais, que juntas

explicam 60,59% da variação total no CCMar e 56,696% da variação total no Campus Carreiros.

Comp.	Componentes		% Variância Explicada	
	CCMar	Campus Carreiros	CCMar	Carreiros
1	Instalações Físicas	Refeições	40,65	37,853
2	Refeições	Instalações Físicas (iluminação e acesso)	9,219	8,717
3	Sinalização (iluminação e acesso)	Atendimento e Preço	5,744	5,519
4	Atendimento e preço	Sinalização	4,984	4,607

Esse resultado indica que, na concepção dos estudantes, a satisfação com o RU é multidimensional.

A seguir estão apresentadas cada uma das quatro componentes de cada um dos RU – CCMar e Campus Carreiros - e as questões que nelas se enquadraram, considerando as cargas fatoriais iguais ou superiores a 0,5 (com algumas exceções superiores a 0,4), isto é, a correlação de uma questão com a componente principal em questão. E para melhorar a interpretação das componentes foi aplicada a rotação Varimax, a fim de reduzir as ambigüidades que acompanham uma solução sem rotação.

CCMar

Componente 1 - Instalações Físicas - (CCMar)	Frequência Percentual					
	Carga	Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
O ambiente físico do RU.	0,778	48,3	42,8	7	1	0
O mobiliário (mesas, bancos ...).	0,773	50,2	42,4	6,6	0,4	0,4
A limpeza do ambiente em geral.	0,682	34,3	52,4	10,7	0,7	0
A presença e intensidade de odores.	0,667	29,9	53,9	13,7	1,5	0,4
As instalações físicas em geral são.	0,642	28,4	59,4	11,1	0	0
O tempo de espera na fila de entrada do RU.	0,552	42,1	46,5	8,9	1,8	0
A climatização do ambiente.	0,514	29,5	53,5	11,4	2,2	1,8
A limpeza de mesas e talheres.	0,503	33,2	48	15,5	1,5	1,5
A reposição dos buffets.	0,407	28	51,7	18,8	1,1	0

Componente 2 - Refeições (CCMar)		Frequência Percentual				
	Carga	Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
A qualidade da refeição servida no final do horário de atendimento.	0,701	11,4	27,3	29,9	17	7,7
O sabor/ tempero das comidas.	0,783	15,5	39,1	36,9	5,9	2,2
A qualidade das refeições em geral.	0,759	15,5	51,7	27,3	4,4	0,7
A variedade do buffet do RU.	0,678	12,2	47,6	34,3	4,8	1,1
A temperatura da comida do buffet.	0,677	15,5	52,8	25,7	4,1	1,1
A aparente higiene para o preparo das refeições.	0,663	33,9	45	15,5	3	1

Componente 3 - Sinalização (iluminação e acesso) (CCMar)		Frequência Percentual				
	Carga	Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
O acesso ao RU.	0,759	28,4	38,4	17,3	8,5	6,3
A sinalização externa do RU (localização, acessos, organização de filas, entre outros)	0,751	19,6	43,2	23,6	7	4,4
A sinalização dentro do RU (localização de utensílios [pratos, talheres, canecas], devolução de utensílios, depósito de resíduos, saída).	0,6	33,6	48,3	13,7	2,6	1,1
A iluminação interna do RU.	0,542	41,3	50,6	7,7	0,4	0

Componente 4 - Atendimento e preço (CCMar)		Frequência Percentual				
	Carga	Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
O atendimento da equipe (caixa, atendentes do buffet, pessoal da limpeza, nutricionista da empresa, etc.)	0,796	47,6	38	7	1,1	0
O atendimento em geral.	0,76	37,6	51,7	8,5	0	0
O preço da refeição.	0,447	35,8	39,1	17,7	4,8	1,8

Campus Carreiros

Componente 1 - Refeições (Carreiros)		Frequência Percentual				
	Carga	Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
A qualidade das refeições em geral é.	0,774879	7,7	37,7	41,8	8,6	2,4
O sabor/ tempero das comidas.	0,731266	7,4	29,8	39,9	16,6	6
A variedade do buffet do RU.	0,710972	5,8	33,2	45,2	11,6	3,8
A aparente higiene para o preparo das refeições.	0,705129	11,5	40,2	30,3	11,1	5,3
A temperatura da comida do buffet.	0,664786	8	43,7	27,7	16,3	4,1
A qualidade da refeição servida no final do horário de atendimento.	0,653608	3,4	18	34,6	22,9	15,2

Componente 2 - Instalações Físicas (Carreiros)		Frequência Percentual				
	Carga	Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
O ambiente físico do RU.	0,771	7,4	40,8	27,2	18,3	5,5
O mobiliário (mesas, bancos ...).	0,687	8,4	49,1	31,3	8,9	2,1
As instalações físicas em geral são.	0,653	7,5	44	37,5	7,9	1,9
A climatização do ambiente.	0,64	6,2	36,8	36,5	13,7	6,5
O acesso ao RU.	0,535	11,6	62,5	20,5	4,3	0,9
A iluminação interna do RU.	0,532	10,3	51,7	27,6	7,7	2,6
A presença e intensidade de odores.	0,509	8,6	36,8	34,4	12,2	6,8

Componente 3 - Atendimento e preço (Carreiros)		Frequência Percentual				
	Carga	Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
O atendimento em geral.	0,675	9,4	51,9	29,5	5,1	2,4
O preço da refeição.	0,634	14,7	38	25,9	13,4	7
O atendimento da equipe (caixa, atendentes do buffet, pessoal da limpeza, nutricionista da empresa, etc.).	0,632	17	46,2	21,7	7	3,9
A reposição dos buffets.	0,543	14	52,4	25,9	5,5	1,7
O tempo de espera na fila de entrada do RU.	0,509	15,1	42,8	30,8	8,7	2,2
A limpeza de mesas e talheres.	0,509	16,6	45,2	25,3	7,4	5

Componente 4 - Sinalização (Carreiros)		Frequência Percentual				
	Carga	Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
A sinalização externa do RU (localização, acessos, organização de filas, entre outros).	0,749	7,5	40,4	33,2	13,7	4,3
A sinalização dentro do RU (localização de utensílios [pratos, talheres, canecas], devolução de utensílios, depósito de resíduos, saída).	0,742	11,8	49,5	25,5	9,2	3,3

Além da coleta de dados que possibilitou essa análise estatística multivariada, também foram coletadas sugestões e críticas, as quais foram sintetizadas e estão apresentadas a seguir.

CCMar

- Que se mantenha o padrão da qualidade atual;
- Frutas em melhores condições, e vegetais menos recozidos;
- Evitar frituras;
- Maior variedade;
- Faixa de segurança, passarela, semáforo e melhor sinalização aos pedestres;
- Maior diversidade e opções em relação às saladas;
- Melhor relação com quem atende no Buffet, maior empatia com o cliente;
- Maior atenção em relação à temperatura da refeição, principalmente no final do serviço;
- Maior atenção a diluição e a temperatura do suco, por vezes doce e concentrado;
- Cardápio mais saudável;
- Variedade nas opções de saladas;
- Proporcionar a opção na sobremesa assim como em relação a porção de carne;
- Não repetir no mesmo dia à salada como guarnição (ex: cenoura, massa);
- As instalações no CCMAR estão ótimas e no Campus Carreiros deixam muito a desejar;
- Atenção a dieta para diabéticos;

- Melhores opções aos adeptos da dieta vegetariana;
- Utilizar mais as opções de peixe, lasanha e pastel;
- Maior atenção à higienização dos alimentos que serão consumidos crus;
- No inverno as instalações são muito frias;
- Atenção ao uso do sal para as pessoas com problemas de pressão arterial;
- Equiparar o preço e a qualidade ao de outras instituições, mas não citaram quais;
- Lembrar que os alunos são de diversos estados e alimentação poderia ser regionalizada para variar;
- Reduzir o uso de óleos e/ou gorduras no preparo dos alimentos;
- Uso de proteína de soja como alternativa a fonte de proteína;
- Diminuir os resíduos não recicláveis;
- Estado e limpeza de canecas deve ter uma melhor atenção;
- Localização distante do campus cidade;
- Quando os estudantes saem do HU para o RU, ao final do estágio, já não há mais opção e apenas sentido único;
- O valor deveria ser único de R\$ 1,00 para todos sem distinção;
- Valor da alimentação igual para os funcionários;
- Aumentar a porção de carne ou ao menos tentar padronizar para que não haja tanta disparidade;
- Suco natural;
- Informar a composição no preparo para os alérgicos tentarem identificar os alimentos (ex: pimenta);
- Muitas coisas melhoraram desde a última pesquisa, mas não citaram quais.

Campus Carreiros

- Mais variedade de saladas;
 - Mais variedade de sobremesa;
 - Mais variedade de sucos;
 - Melhorar a temperatura dos alimentos;
 - Ambiente mais arejado/ instalar exaustores;
 - Melhorar higiene;
 - Sucos e sobremesas para diabéticos (e com menos açúcar);
 - Aumentar expediente;
 - Melhorar localização, pois tem prédios muito longe;
 - Utilizar menos óleo no preparo dos alimentos;
 - Ampliar espaço físico;
- } Variar o cardápio

- Melhorar o atendimento, principalmente do caixa;
- Melhorar iluminação interna e externa;
- Melhorar o tempero dos alimentos;
- Melhorar higiene do local e das saladas;
- Diminuir o valor da refeição por se tratar de um restaurante universitário;
- Individualizar o uso das canecas (cada um ganha a sua e tem que levar);
- Vender outras opções de bebida;
- Melhorar a qualidade da refeição no final do expediente.

4. Pesquisa de Satisfação de Usuários do SiB

A Pesquisa de Satisfação dos Discentes quanto as Bibliotecas do SiB/FURG – 2011, além de fazer parte do processo de avaliação institucional ocorrido na Universidade, marcou o início das comemorações da Semana Nacional do Livro e da Biblioteca na FURG.

Foi realizada no período de 24/10 a 25/11/2011 através do site www.consultas.furg.br e teve como público alvo os discentes da graduação e pós-graduação (presencial e a distância) da universidade.

Foram encaminhados e-mails para aproximadamente 12 mil usuários do Sistema de Bibliotecas divulgando o processo e convidando-os a participar.

Buscando atingir o maior número possível de respostas o SiB e a DAI entendeu que seria necessário estender o período até dia 02/12/2011.

A seguir será apresentado um resumo dos dados coletados, através de gráficos.

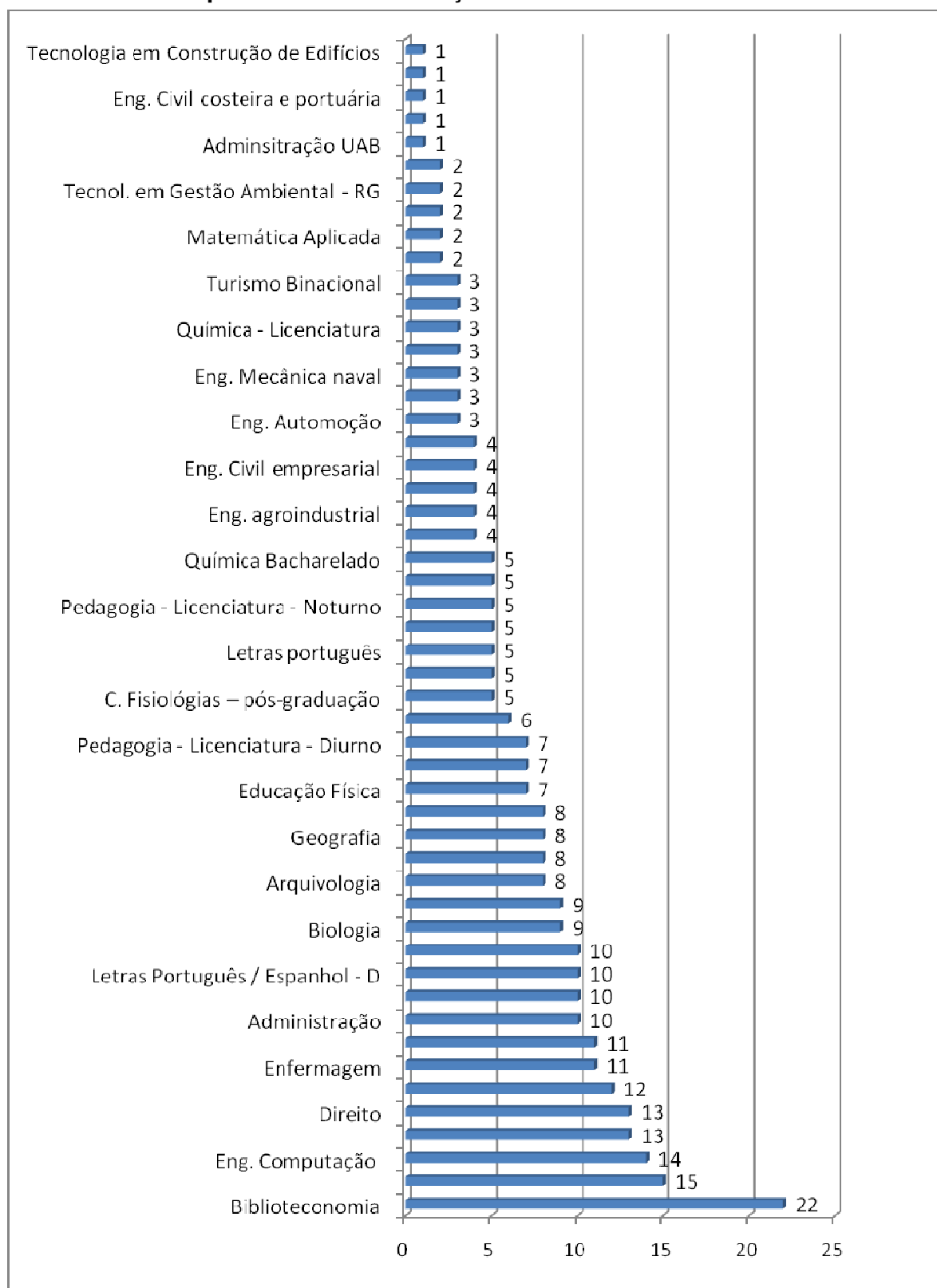
4.1 Participantes do Processo

Para a Pesquisa de Satisfação dos Discentes Quanto as Bibliotecas do SiB/FURG – 2011, anexo V, foi aberta a possibilidade de participação para um público em torno de 12 mil usuários.

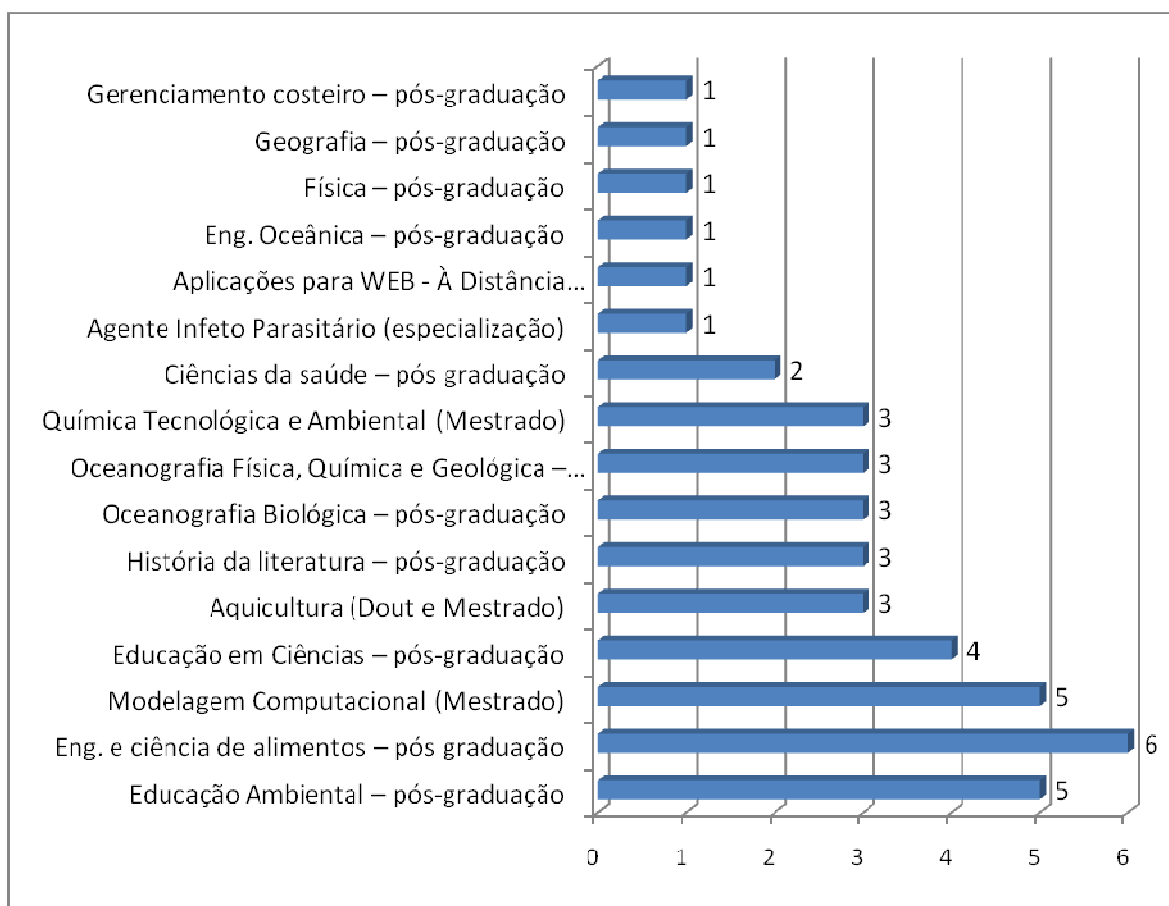
Após o término do período para avaliação do SiB, constatou-se que a participação dos discentes no processo ficou abaixo do esperado, em torno de 3% do público total, conforme discriminado abaixo:

Vínculo	Nº Participantes
Graduação Distância	1
Graduação Presencial	308
Pós-Graduação Distância	1
Pós-Graduação Presencial	56
TOTAL	366

Alunos votantes por curso de Graduação



Alunos votantes por curso de pós-graduação



4.2 Avaliação das Questões Fechadas

O questionário aplicado na avaliação do SiB foi composto por 19 perguntas fechadas, cada uma contendo sete alternativas de respostas e subdivididas em três itens, sendo eles: perfil do usuário, recursos humanos e produtos e serviços. Também, fez parte do questionário, uma questão aberta para que os alunos pudessem manifestar sua opinião sobre algum item que fosse considerado relevante.

4.2.1 Resultados dos cursos de graduação à distância e pós-graduação à distância

Em virtude do número reduzido de participantes nos cursos de graduação (um) e pós-graduação à distância (um), houve falta de representatividade impossibilitando a realização de análises quali-quantitativas.

4.2.2 Resultados dos cursos de graduação e pós-graduação presenciais

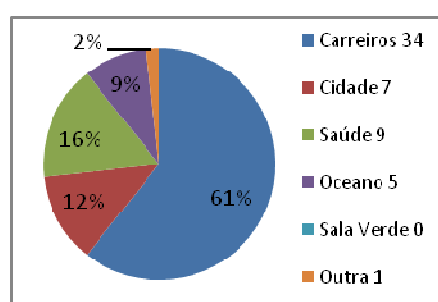
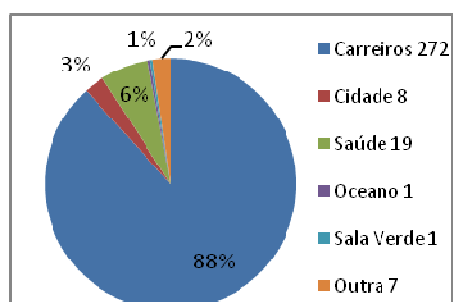
Para melhor analisar os resultados dos referidos cursos, os dados foram tabulados separadamente. As informações coletadas serão apresentadas a seguir em forma de gráficos nos permitindo observar a visão geral que os alunos possuem do SiB.

PERFIL DO USUÁRIO

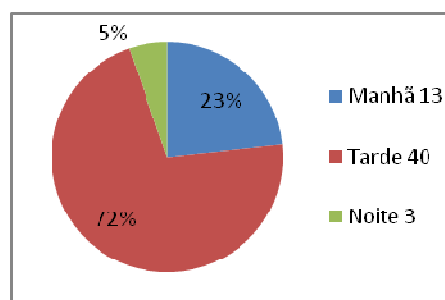
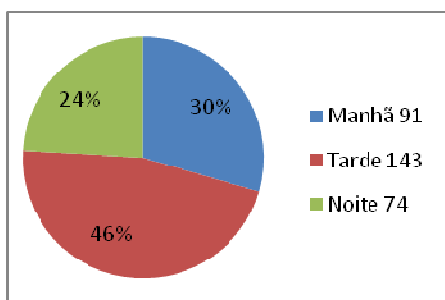
CURSOS DE GRADUAÇÃO PRESENCIAL

CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL

Qual biblioteca você gostaria de avaliar?



Qual o turno que você costuma freqüentar mais a biblioteca?

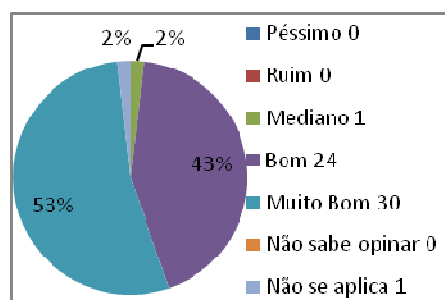
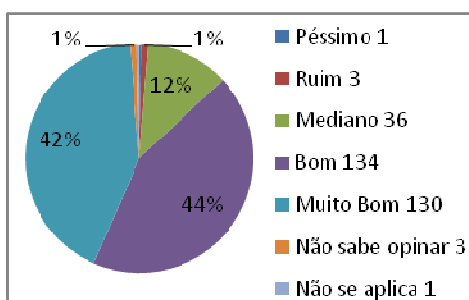


RECURSOS HUMANOS

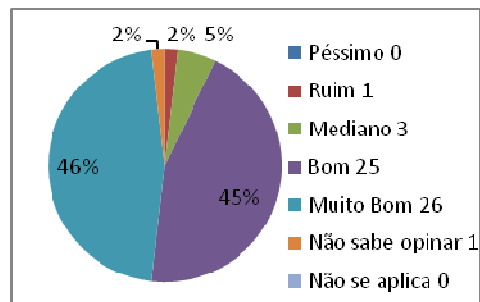
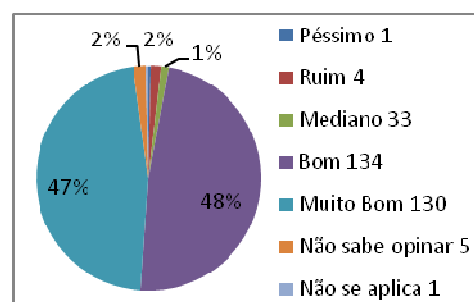
CURSOS DE GRADUAÇÃO PRESENCIAL

CURSOS DE PÓS- GRADUAÇÃO PRESENCIAL

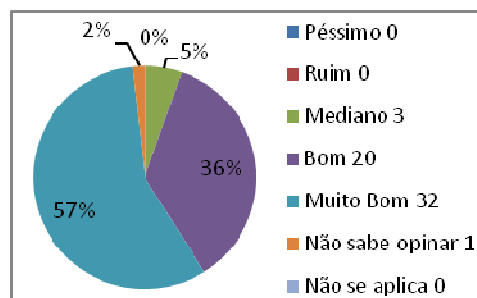
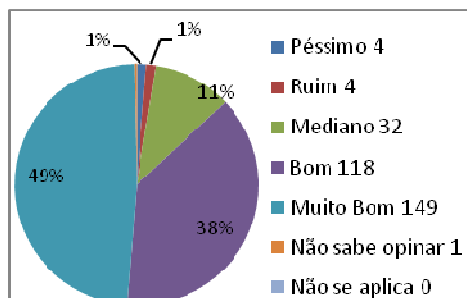
O atendimento oferecido pelos funcionários de Portaria pode ser considerado:



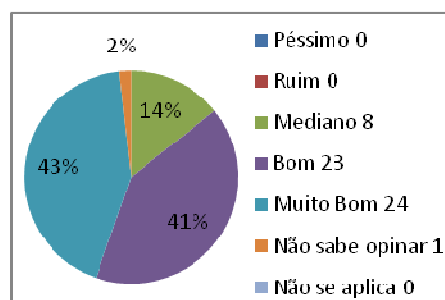
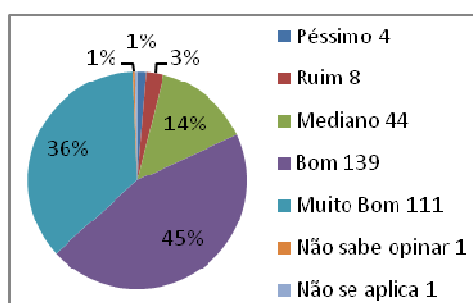
O conhecimento dos funcionários/estagiários acerca dos procedimentos e serviços de atendimento pode ser considerado:



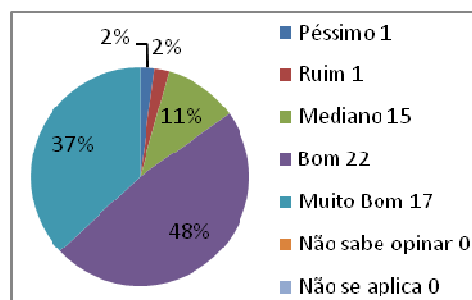
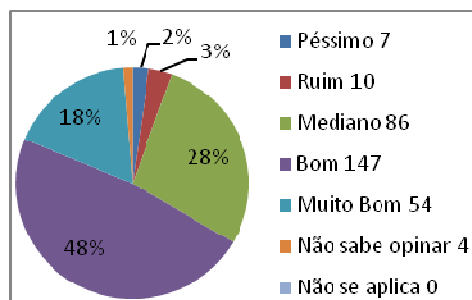
A cortesia e educação no atendimento por parte dos funcionários/estagiários podem ser consideradas:



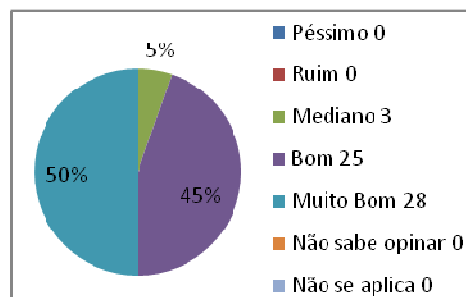
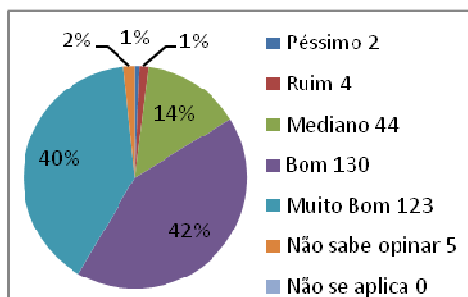
Em sua opinião, a eficácia no atendimento (levando em consideração tempo, procedimentos e recursos) pode ser considerada:



Você considera o número de funcionários/estagiários para atendimento:



A qualidade da comunicação dos funcionários/estagiários com você pode ser considerada:

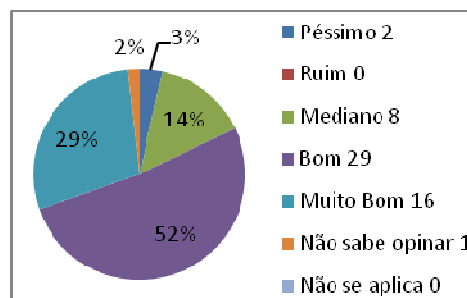
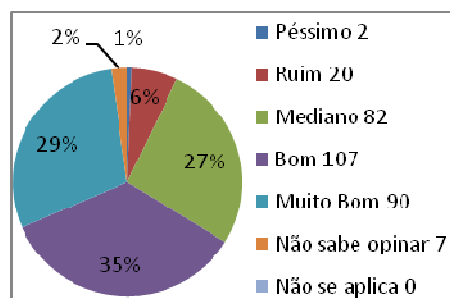


PRODUTOS E SERVIÇOS

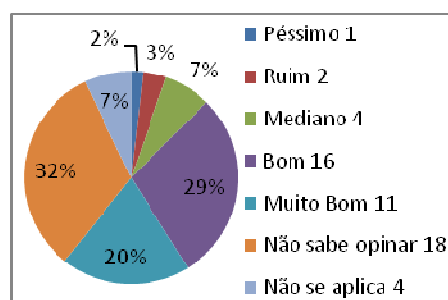
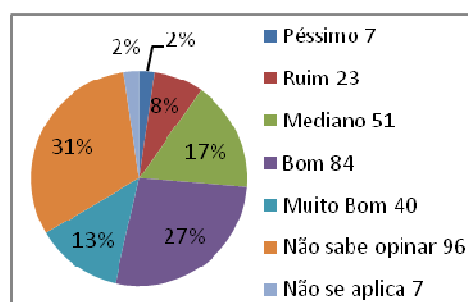
CURSOS DE GRADUAÇÃO PRESENCIAL

CURSOS DE PÓS- GRADUAÇÃO PRESENCIAL

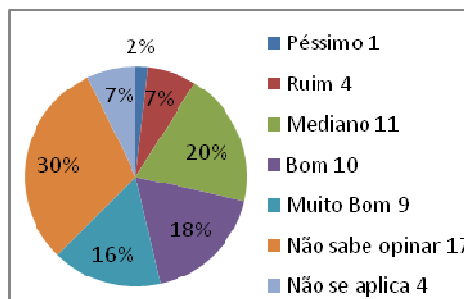
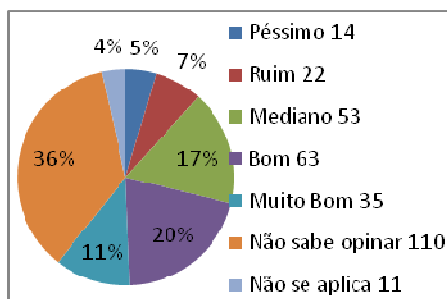
Como você considera o serviço de Referência (auxílio na pesquisa, uso do sistema e localização no acervo)?



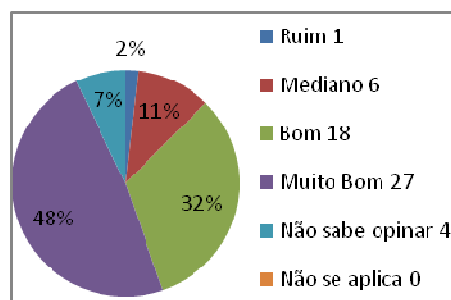
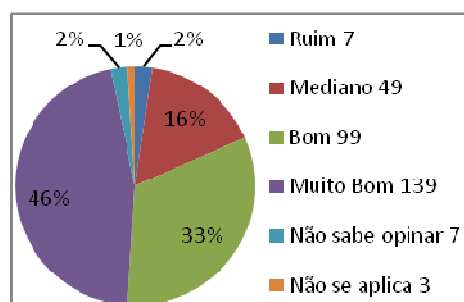
Os treinamentos oferecidos aos novos alunos a cada início de ano podem ser considerados:



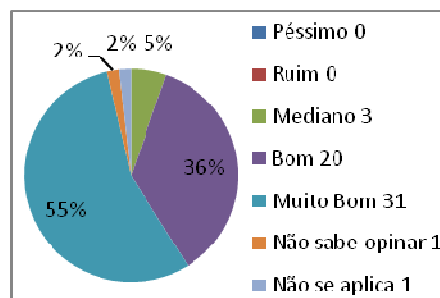
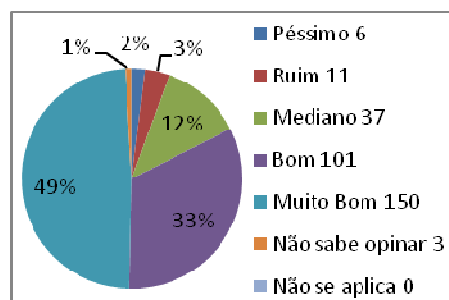
Os treinamentos no uso do Portal de Periódicos Capes e outras bases de dados podem ser considerados:



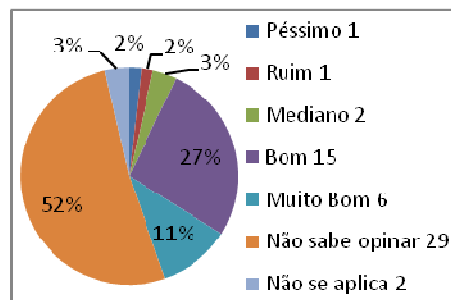
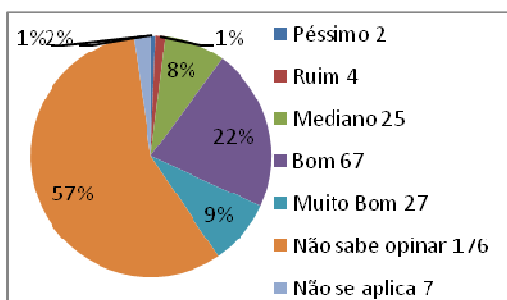
Como você avalia a pesquisa no sistema Argo* (*Sistema da Biblioteca usado para pesquisa no catálogo da Biblioteca)



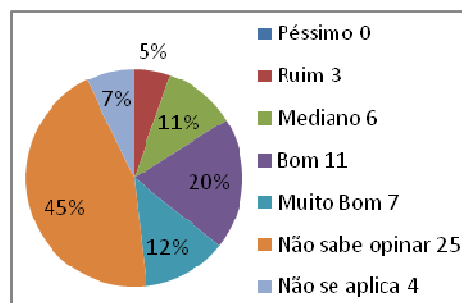
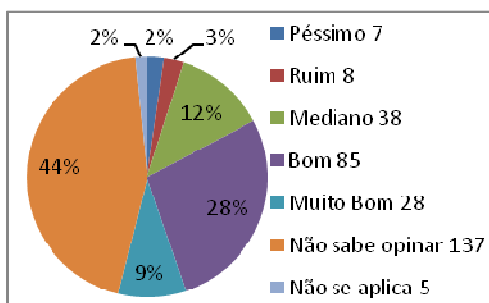
Como você considera os serviços de empréstimo, renovação, reserva e auto-renovação de obras?



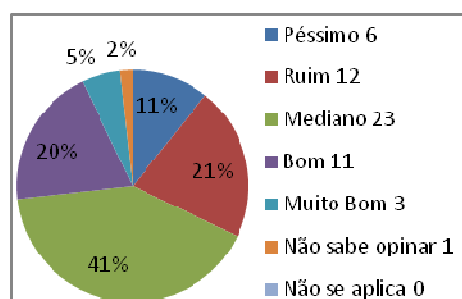
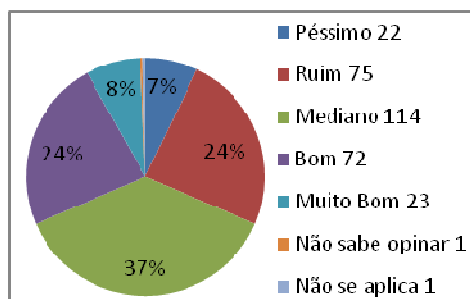
Como pode ser avaliado o serviço de comutação bibliográfica (COMUT)?



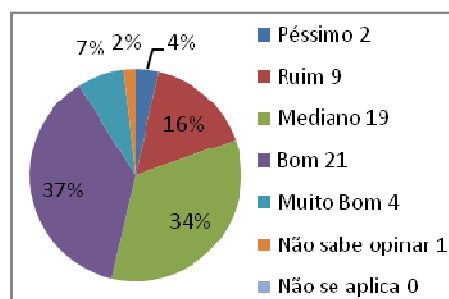
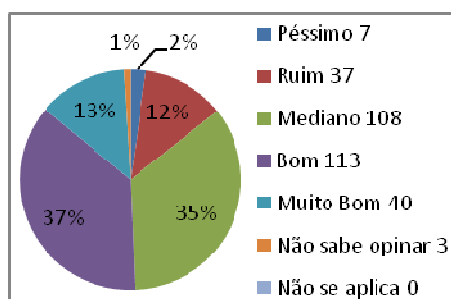
O acesso às normas técnicas através da ABNT Coleção pode ser considerado:



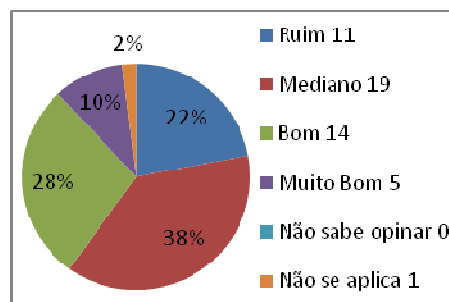
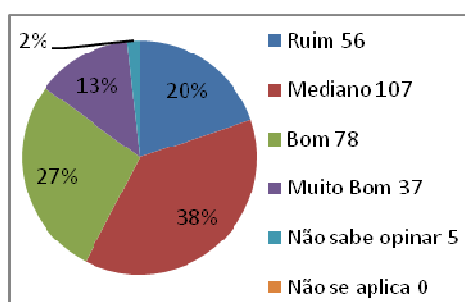
Quanto ao acervo, o número de exemplares disponíveis para empréstimo pode ser considerado:



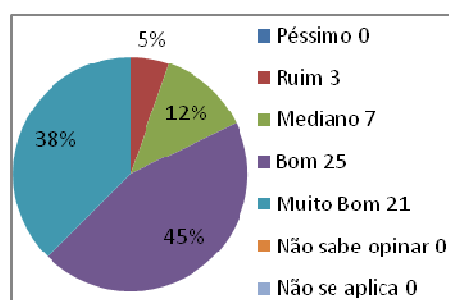
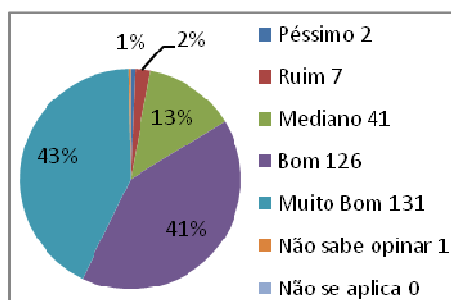
A qualidade do acervo bibliográfico pode ser considerada:



A compatibilidade do acervo bibliográfico em relação às bibliografias indicadas pelos professores do seu curso pode



Em sua opinião o horário de funcionamento da Biblioteca é considerado:



4.3. Avaliação dos Textos Recebidos

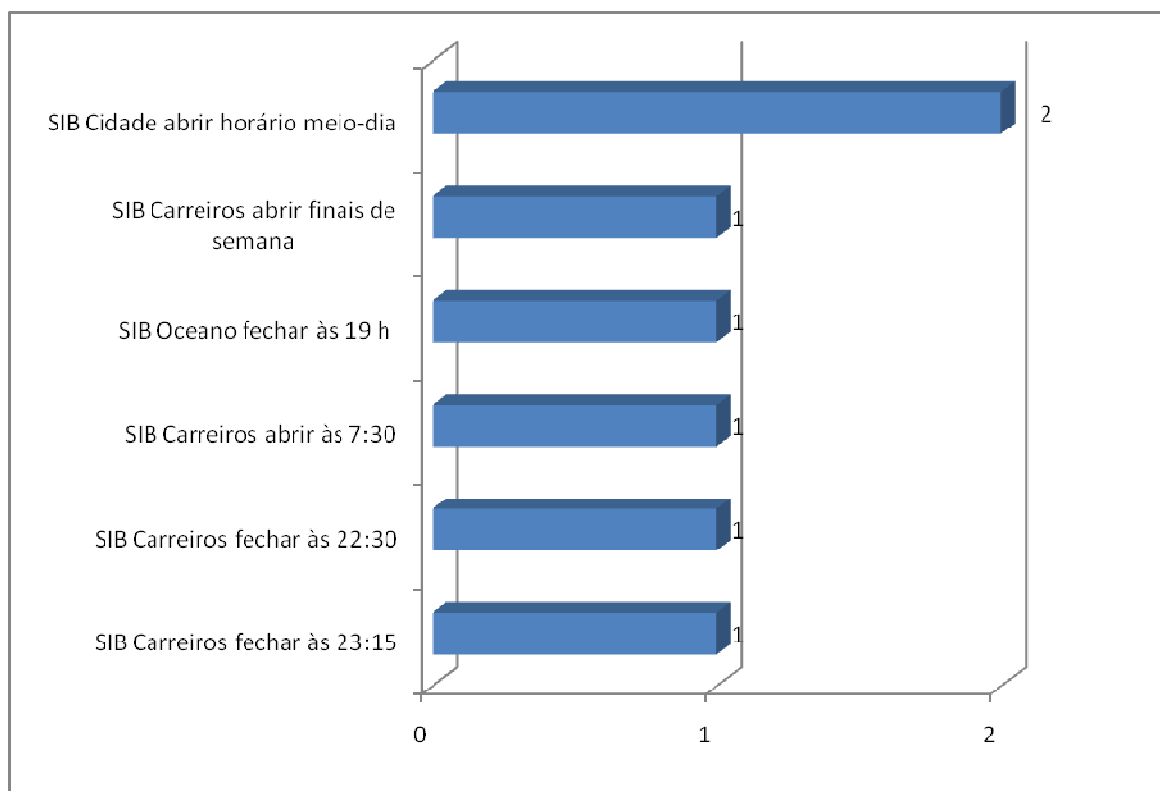
Na pesquisa realizada com os discentes foi aberto um espaço para comentários, no qual foram registradas sugestões nos mais diversos aspectos.

Embora nesse momento estivessem sendo avaliadas questões relativas a Recursos Humanos e Produtos e Serviços oferecidos pelo SiB, muitos usuários se manifestaram com relação a outros aspectos, os quais foram agrupados por afinidade: horários, espaço físico, equipamentos, atendimento, acervo e serviços.

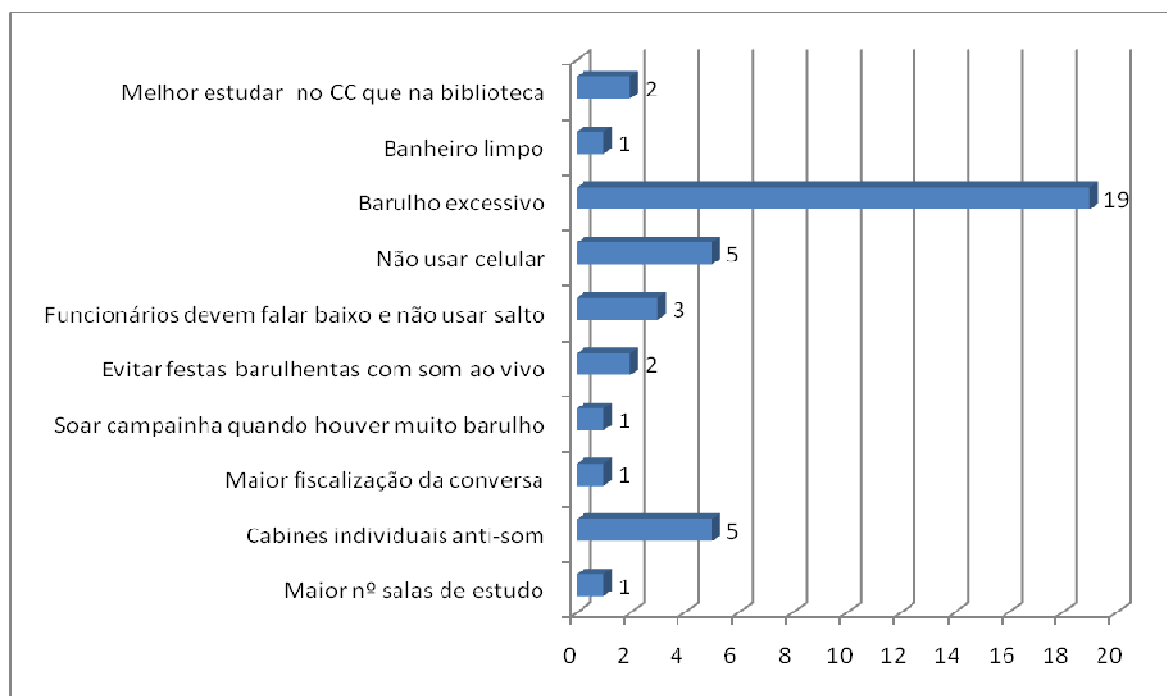
É importante ressaltar que a maioria dos aspectos livremente abordados pelos alunos refere-se a questões ligadas à Biblioteca Central do Campus Carreiros. Muitos destes aspectos, como espaço físico, equipamentos e serviços, foram propositadamente excluídos das questões de avaliação, em virtude de já estarem sofrendo transformações visando a sua melhoria.

Após enquadrar todas as manifestações em um dos grupos já citados, foram elaborados gráficos para melhor visualização dos resultados.

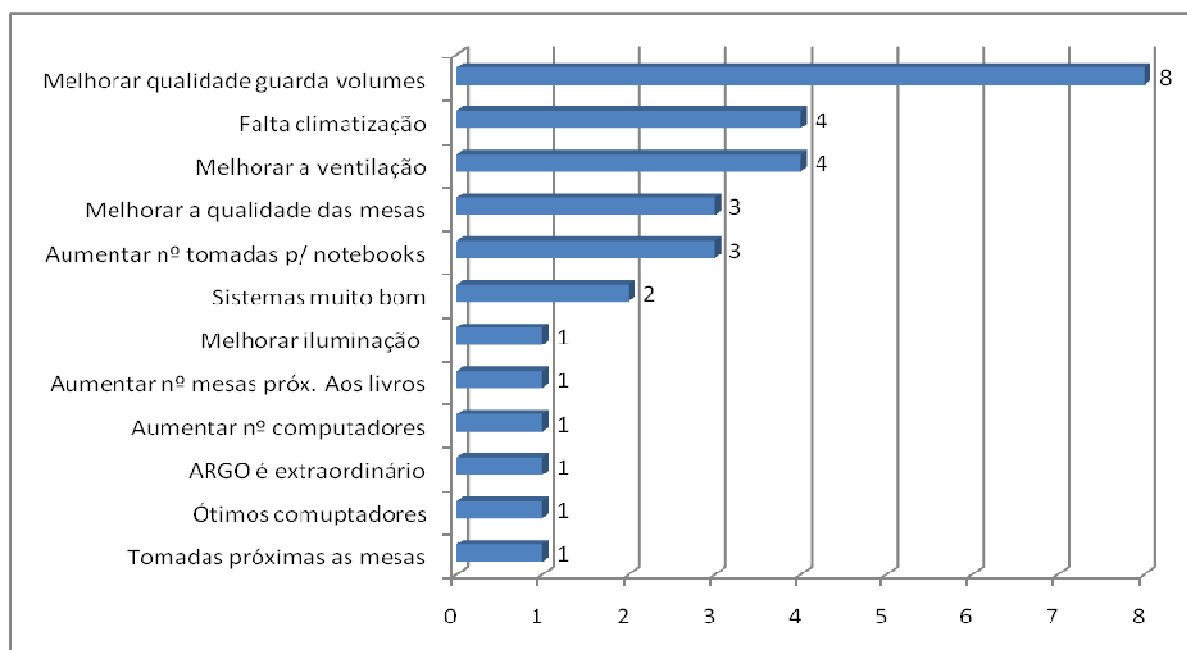
4.3.1 Horários



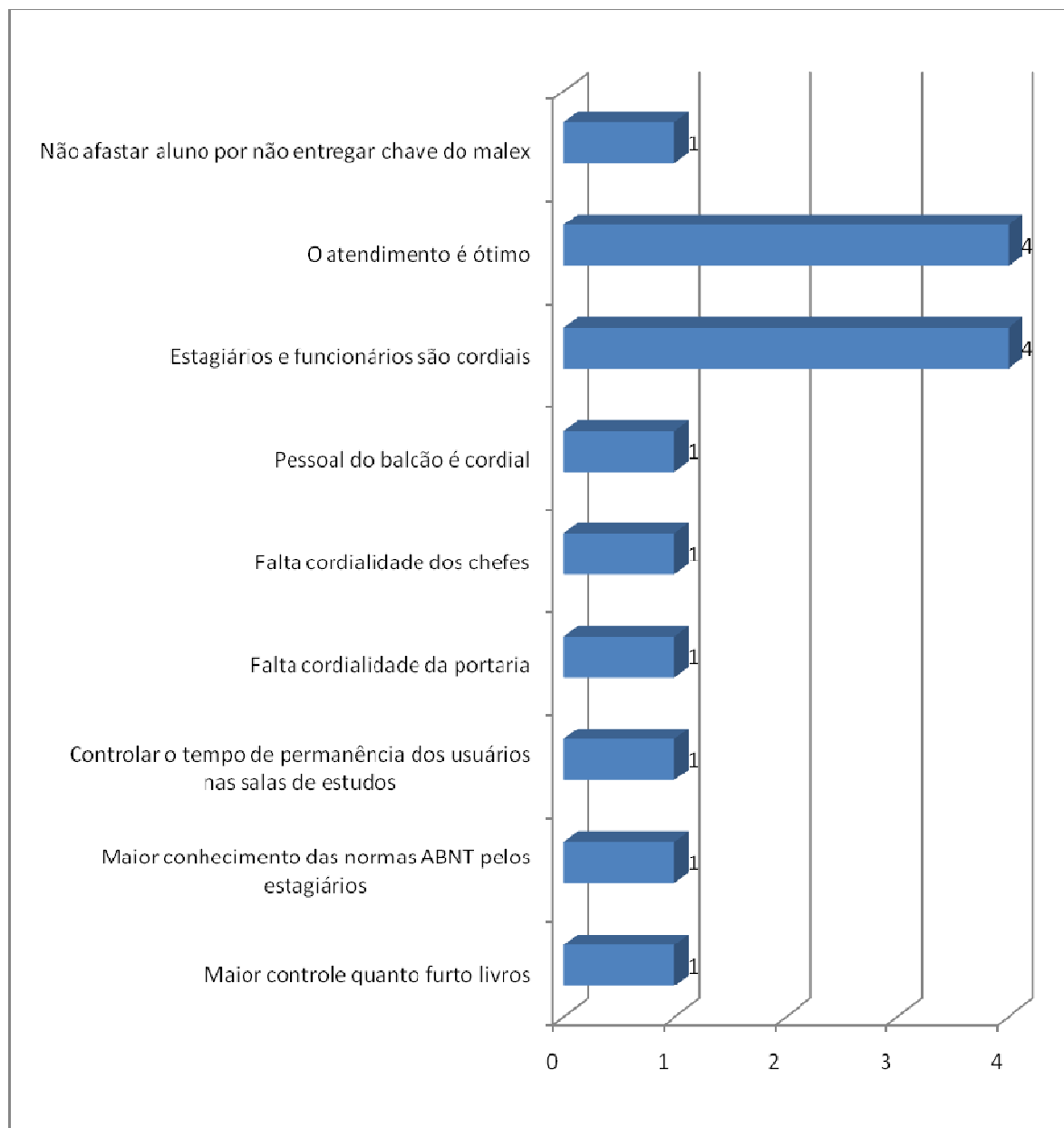
4.3.2 Espaço Físico



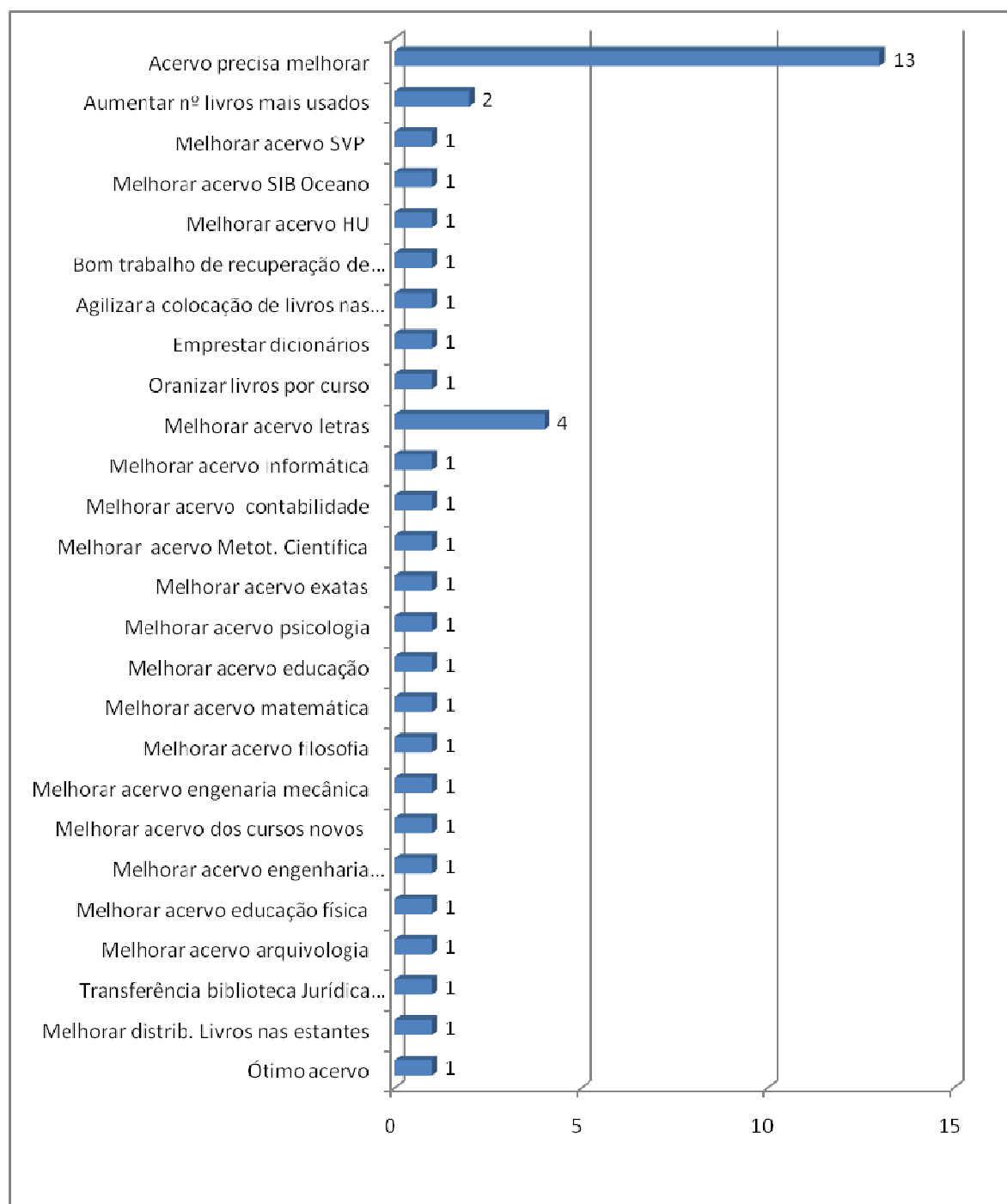
4.3.3 Equipamentos



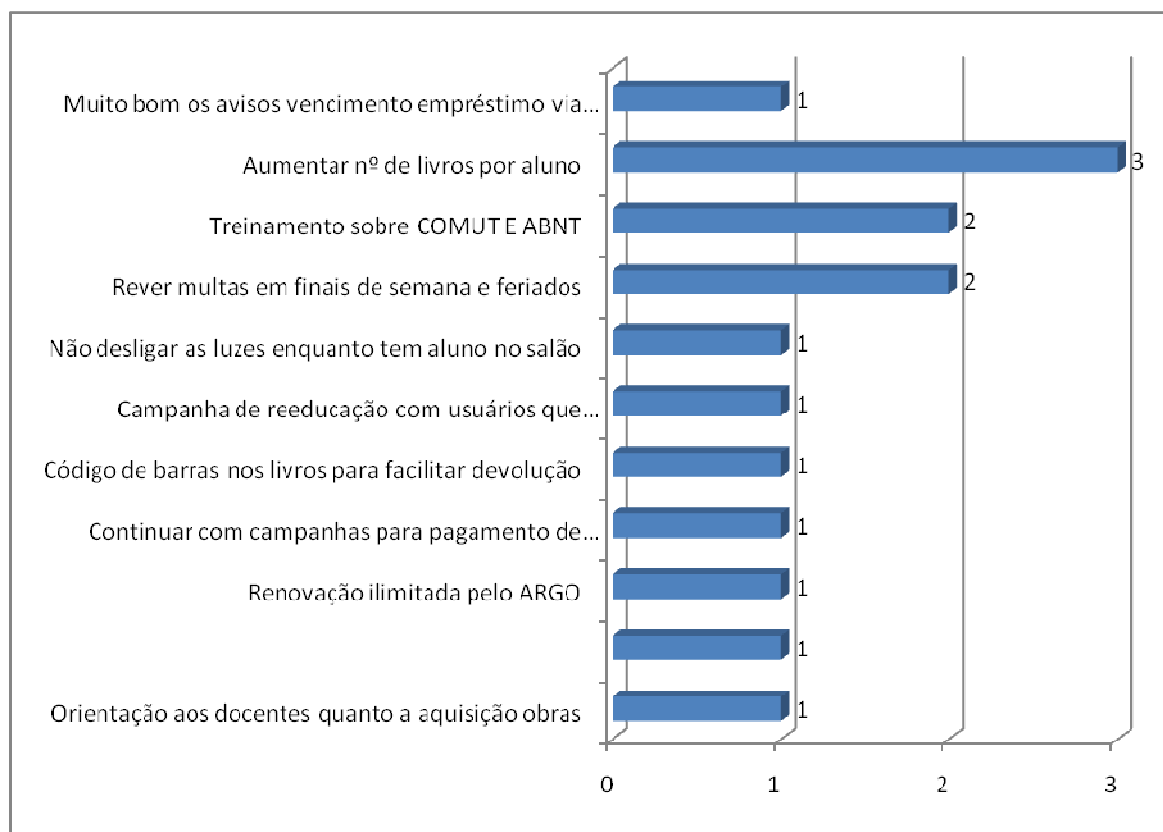
4.3.4 Atendimento



4.3.5 Acervo



4.3.6 Serviços



4.4. Considerações

Ao analisar os dados coletados, alguns aspectos merecem destaque. Para melhor elucidá-los serão separados em positivos e negativos.

Positivos

A avaliação de RECURSOS HUMANOS obteve um percentual excelente, visto que mais de 85% dos usuários consideraram Bom ou Muito Bom.

Serviço de Referência, ARGO e seus recursos e horário de atendimento também ficaram com conceito Bom ou Muito bom em torno de 80% das avaliações.

O acervo obteve uma avaliação bastante positiva, tendo em vista que tanto alunos de graduação quanto de pós-graduação o avaliaram como Muito Bom e bom conforme segue: 60% das avaliações quanto a quantidade e a compatibilidade com o solicitado pelos professores, e 70% sobre a qualidade do acervo.

Quanto aos horários de funcionamento, aproximadamente 80% dos avaliadores consideraram como Muito bom e Bom.

Negativos

De uma maneira geral, considerou-se como um aspecto negativo a baixa participação dos alunos de graduação e pós-graduação presenciais dos campi da FURG. De um universo de mais 10.000 alunos, apenas 364 participaram do processo de avaliação das Bibliotecas da Universidade. Logo, se faz necessário estudar um método mais eficaz para atrair o público universitário a participar dos processos avaliativos institucionais.

Em relação aos alunos dos cursos à distância, pode-se dizer que a baixa participação se justifica pelo fato destes alunos praticamente não utilizarem as bibliotecas do SiB. Os mesmos, embora tenham acesso às bibliotecas, costumam fazer uso dos acervos disponíveis nos pólos de educação à distância, o que é compreensível devido à distância física das cidades em relação a Rio Grande. Dentre os aspectos negativos, foram destacados pelos usuários a falta de conhecimento de treinamentos em grupo oferecidos pelo SiB, seja no uso do sistema ARGO ou Periódicos Capes. Em torno de 50% das avaliações foram respondidas como 'não sabe opinar'. Também, o acesso aos serviços de COMUT e ABNT online tiveram essa avaliação.

Esse percentual confirma nossa percepção de que devemos intensificar a divulgação e a realização destes treinamentos. Devido à falta de uma infraestrutura mínima necessária para atender a demanda existente, ficamos na dependência de laboratórios, equipamentos e salas de outras unidades, o que

muitas vezes impossibilita tais atividades, imprescindíveis para o cumprimento da atividade fim da biblioteca.

Dentre os usuários que avaliaram tais serviços, foram considerados, Bom e Muito bom por, no mínimo, 30% deles.

Para finalizar, um aspecto importante a ser ressaltado é o grande número de avaliações que a Biblioteca Central sofreu (88% pelos alunos de graduação e 61% pelos alunos de pós-graduação, ambos na modalidade presencial), enquanto que as demais bibliotecas setoriais tiveram um baixo nível de avaliação. O que é justificado pelo fato de a maioria dos cursos serem oferecidos e ministrados no Campus Carreiros, portanto, a Biblioteca Central fica responsável pelo atendimento da grande maioria de usuários.

5. Avaliação Docente pelo Discente – 2011

Realizou-se, no período de 17/10 a 17/11 (prorrogado até 2/12) a Avaliação Docente pelo Discente, edição 2011. Mais uma vez o processo foi realizado exclusivamente via Internet e a participação discente foi de 14,9 % (20 % nos cursos de graduação e 11 % nos cursos de pós-graduação stricto sensu). A Tabela 5.1, abaixo, contém as médias e desvios padrões dos resultados atingidos pelas diversas unidades acadêmicas da Universidade e o Quadro 5.1, os quesitos avaliados.

		Q 1		Q 2		Q 3		Q 4		Q 5		Q 6		Q 7		Q8		Geral	
Unidade	%	Média	Desvio	Média	Desvio	Média	Desvio	Média	Desvio	Média	Desvio	Média	Desvio	Média	Desvio	Média	Desvio	Média	Desvio
C3	20,1	8,04	2,61	7,49	2,90	7,82	2,68	7,85	2,65	8,28	2,46	8,02	2,61	7,68	2,78	7,89	2,68	7,88	2,68
EEnf	11,4	8,71	2,38	8,30	2,46	8,43	2,45	8,51	2,35	8,09	2,85	8,18	2,59	8,27	2,56	8,34	2,53	8,35	2,53
EE	19,9	8,05	2,5	7,22	2,80	7,61	2,70	7,76	2,66	7,77	2,83	7,62	2,86	7,10	2,92	7,57	2,95	7,59	2,79
EQA	16,9	7,70	2,73	6,91	3,04	7,28	2,82	7,50	2,79	7,50	2,88	7,26	2,94	6,93	2,98	7,30	2,97	7,30	2,91
FADIR	9,6	7,79	2,73	7,37	2,92	7,68	2,80	7,88	2,70	8,03	2,69	7,78	2,75	7,28	2,95	7,65	2,91	7,68	2,82
FAMED	11,6	8,23	2,45	7,90	2,53	8,14	2,41	8,36	2,30	8,22	2,44	8,01	2,58	7,76	2,68	7,79	2,86	8,05	2,54
ICB	19,7	8,78	2,12	8,25	2,46	8,56	2,25	8,57	2,26	8,65	2,28	8,48	2,41	8,28	2,48	8,47	2,51	8,51	2,35
ICEAC	16,8	8,44	2,22	7,72	2,65	8,04	2,42	8,17	2,40	8,32	2,40	8,17	2,40	7,71	2,66	8,25	2,46	8,10	2,47
ICHI	12,5	8,14	2,5	7,86	2,67	8,12	2,49	8,17	2,47	8,36	2,48	8,20	2,55	7,93	2,66	8,23	2,57	8,13	2,56
IE	9,9	8,31	2,55	8,08	2,61	8,31	2,44	8,37	2,42	8,49	2,42	8,38	2,46	8,13	2,61	8,43	2,47	8,31	2,50
ILA	23,0	8,03	2,66	7,67	2,93	7,87	2,81	7,91	2,79	8,15	2,79	8,03	2,80	7,70	2,94	7,99	2,87	7,92	2,83
IMEF	16,3	7,94	2,72	7,14	3,15	7,54	2,92	7,36	2,98	7,71	2,94	7,68	2,97	6,96	3,15	7,58	3,09	7,49	3,01
IO	11,4	8,07	2,54	7,69	2,82	8,05	2,56	8,13	2,53	8,17	2,64	7,96	2,70	7,83	2,67	7,84	2,83	7,97	2,66
FURG	14,9	8,17	2,53	7,64	2,81	7,95	2,63	8,02	2,61	8,14	2,64	7,99	2,69	7,63	2,83	7,96	2,78	7,94	2,70

Tabela 5.1 - Resultados por unidades acadêmicas e pela instituição no processo de Avaliação do Docente pelo Discente

Questões
1. O professor apresentou, discutiu e implementou o Plano de ensino da Disciplina: ementa, conteúdo a ser desenvolvido; objetivos da disciplina; método de ensino (atividades discentes e docentes); bibliografia (indicação de fontes de consulta ou estudo); sistema e instrumento de avaliação de aprendizagem.
2. O professor demonstra habilidade para organizar as aulas e torná-las atraentes, utilizando linguagem clara e compreensível para os alunos.
3. O professor torna evidentes os fundamentos teóricos (científicos, sócio-políticos e/ou técnicos) do conteúdo ministrado, demonstrando domínio e atualização do conhecimento, envolvimento e entusiasmo no desenvolvimento da disciplina.
4. O professor estabelece interação entre a teoria, a prática e/ou os aspectos da realidade.
5. O professor dispensa aos alunos tratamento cordial em clima de respeito pessoal, é exigente na medida adequada, aceita críticas, opiniões e sugestões.
6. O professor mostra-se receptivo as necessidades dos alunos e cooperativo na solução de suas dificuldades com a disciplina: é acessível/disponível para orientação extraclasse.
7. O professor promove interesse dos alunos da disciplina, incentivando-os a investigação teórica e/ou prática, ao questionamento, a realização de leituras complementares, a participação em grupos de estudos, encontros, congressos e outras atividades extraclasse.
8. O professor elabora avaliações compatíveis (coerentes) com o conteúdo desenvolvido, discute e analisa os resultados com os alunos.

Quadro 5.1 – Quesitos avaliados

5.1 Participação no processo de Avaliação do Docente pelo Discente

A participação no processo sofreu uma queda significativa a partir da aplicação dos instrumentos exclusivamente online, conforme visualizado na Figura 5.1. No ano de 2008, foi realizada uma experiência em que o sistema esteve disponível online e depois de encerrado o período, foram aplicados formulários aos que não participaram da primeira etapa. Nesta aplicação o índice de participação foi de 47,7%, Figura 5.2. Nos últimos três anos a pesquisa vem sendo realizada espontânea e exclusivamente pela Internet, ficando a participação abaixo de 20%, Tabela 5.2.

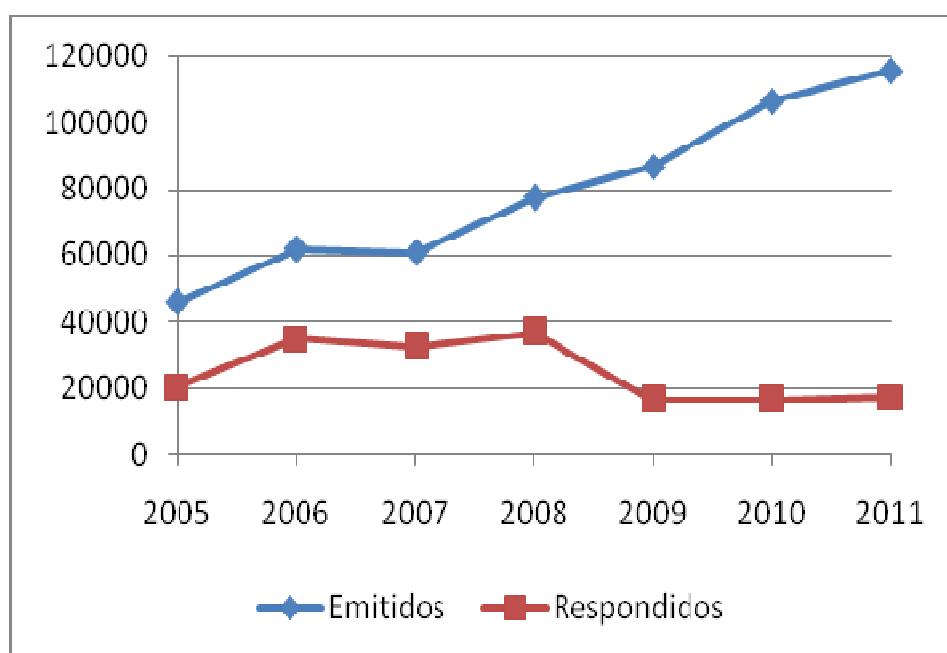


Figura 5.1 – Total de formulários emitidos e respondidos nas aplicações dos anos 2005 a 2010.

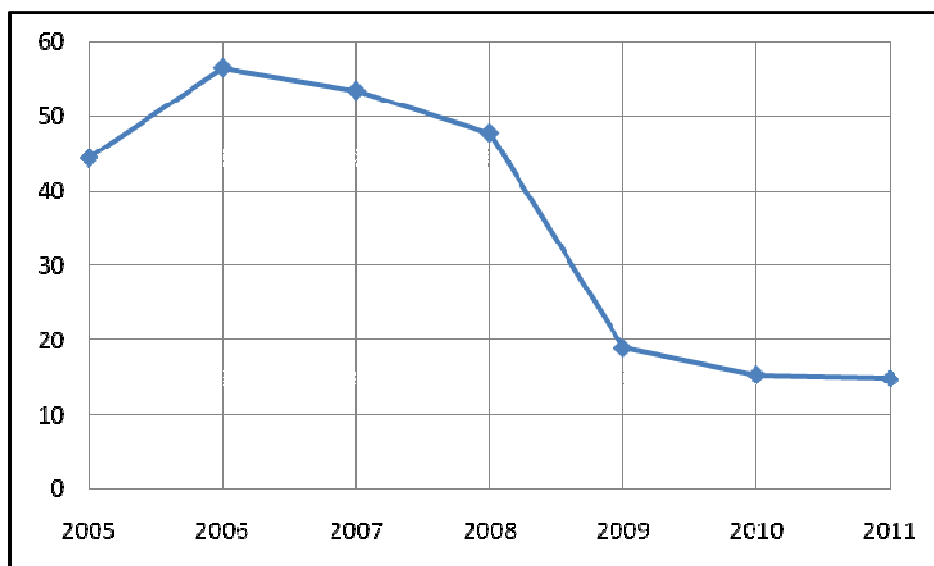


Figura 5.2 – Participação percentual nas aplicações realizadas de 2005 a 2011.

ANO	2009	2010	2011
Participação (%)	18,0	14,8	14,9

Tabela 5.2 – Participação percentual nas aplicações realizadas de 2009 a 2011.

Analisando a Figura 5.3, nos últimos três anos, observa-se que o percentual de participação está em queda em cinco unidades (C3, EEnf, EQA, FADIR e ICHI), oscilou diminuindo e crescendo em seis unidades (EE, ICB, IE, ILA, IMEF e IO), oscilou crescendo e diminuindo em duas unidades (FAMED e ICEAC). Em 2009 e 2010 o maior percentual foi do C3, enquanto que em 2011 o ILA ocupou este posto. Esta unidade, assim como a EE apresentaram em 2011 o seu maior percentual de participação. No ICEAC e na FAMED isto ocorreu em 2010 e nas demais unidades em 2009.

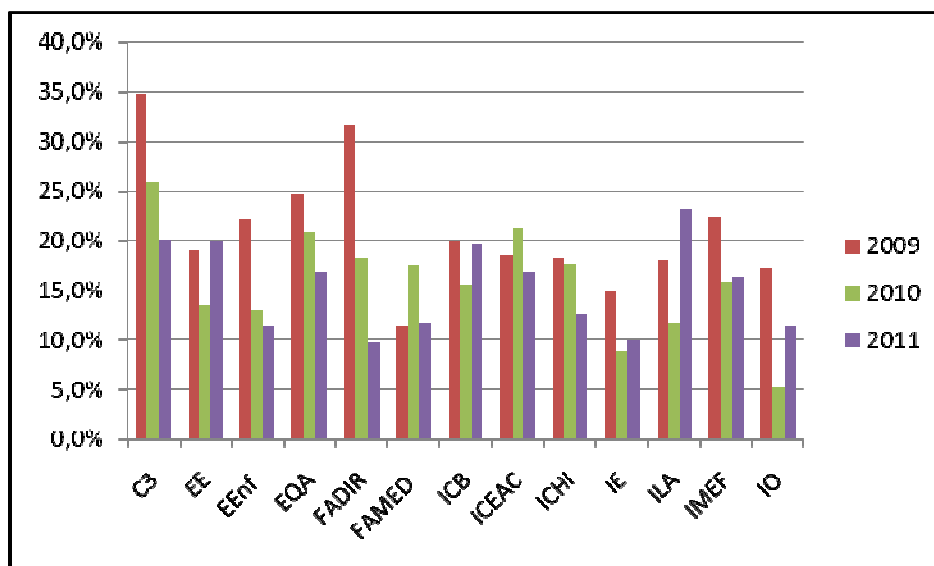


Figura 5.3 – Percentual de Participação das Unidades Acadêmicas nos anos de 2009 a 2011.

MÉDIAS GERAIS

Com relação às médias gerais, Figura 5.4, observa-se que ocorria uma variação mínima nas mesmas no período anterior a 2008. Neste ano ocorreu uma elevação significativa nas médias gerais e nas médias das questões. Como afirmado acima, em 2008 ocorreu uma aplicação mista do instrumento de avaliação, tendo sido parcialmente espontânea (pela Internet) e parcialmente estimulada (formulários aplicados na sala de aula). Outros fatores podem também ter influenciado estes resultados, o que deve requerer uma análise mais profunda do que ocorreu neste ano, que deve ser considerado atípico. Nos anos 2009 a 2011, Tabela 5.3, nota-se um crescente progresso das médias, chegando-se a um resultado em 2011 que só é inferior ao atípico ano de 2008. Isto contradiz o argumento de que a manifestação espontânea tende a baixar a média.

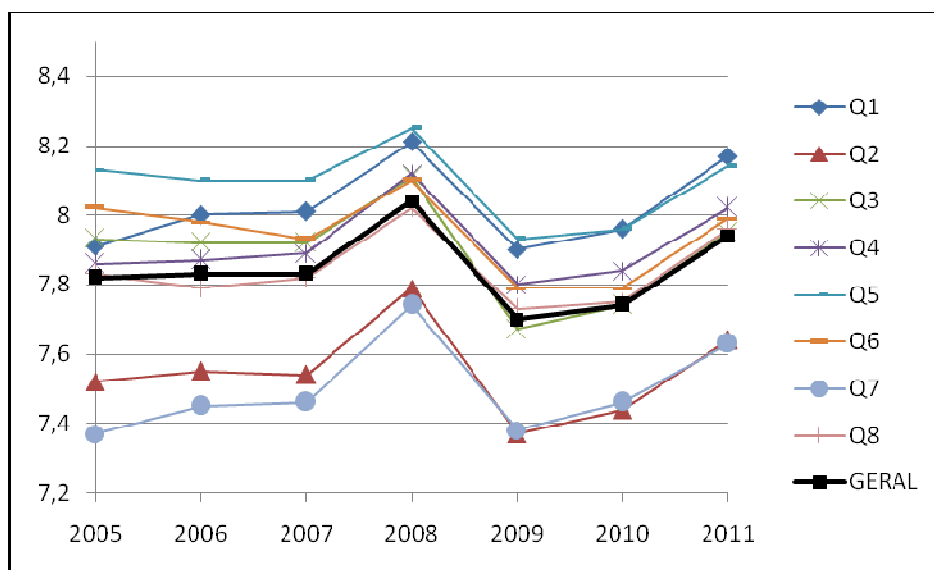


Figura 5.4 – Médias de cada questão e geral nas aplicações realizadas de 2005 a 2011.

Média geral	2009	2010	2011
FURG	7,70	7,74	7,94

Tabela 5.3 – Média geral da FURG nos anos

CORRELAÇÃO ENTRE PARTICIPAÇÃO E MÉDIAS.

Para avaliar o efeito da participação nas médias das unidades, foram calculados os coeficientes de correlação entre o percentual de participação e a média de cada unidade nos anos de 2008 a 2011. Ao visualizar os resultados apresentados na Tabela 5.4, primeiro, salienta-se o fato de que em apenas duas unidades esta correlação é negativa (C3 e ICB). Como estes coeficientes são altos (o máximo é 1,0), há nestas unidades uma correlação inversa entre participação e as médias, ou seja, quanto maior a participação menor é a média. Adotando-se como referência o valor de 0,5 para estabelecer um relacionamento positivo entre as variáveis, pode-se concluir que sete unidades encontram-se nesta situação (EE, EEnf, EQA, FAMED, ICEAC, IE e IMEF). Em duas especialmente (EQA e IE) os coeficientes são superiores a 0,8, podendo-se concluir que quanto maior a

participação maiores são as médias. Nas quatro demais unidades (FADIR, ICHI, ILA e IO) os coeficientes encontram-se abaixo de 0,5, não podendo-se concluir qualquer relacionamento entre estas duas variáveis. Ou seja, nestas unidades, as médias não foram influenciadas pela participação.

Unidade	Coefficiente de correlação
C3	-0,87
EE	0,53
EEnf	0,63
EQA	0,82
FADIR	0,23
FAMED	0,71
ICB	-0,89
ICEAC	0,68
ICHI	0,36
IE	0,93
ILA	0,32
IMEF	0,70
IO	0,41

Tabela 5.4 – Coeficientes de correlação entre os percentuais de participação e as médias de cada unidade nos anos 2008 a 2011.

5.2 Análise de notas das unidades

As médias das unidades acadêmicas podem ser analisadas a partir de 2008, Figura 5.5, uma vez que as mesmas foram constituídas neste ano. Uma comparação entre estas médias não é apropriada, pois a escala quantitativa adotada remete para uma referência às notas que os alunos recebem o que pode significar uma valoração distinta, dependendo da área do conhecimento. Por exemplo: a nota 7 (sete) pode significar uma boa nota para um grupo de alunos de um curso cujas notas são historicamente baixas enquanto que pode significar uma nota apenas razoável para outro grupo que pertence a um curso com notas historicamente altas. Procurando atenuar este fator, são apresentadas abaixo, as evoluções das médias, agrupadas por proximidade de áreas do conhecimento.

Entretanto, a análise será feita apenas da evolução dos resultados da unidade comparando-se com ela mesma. É também necessário considerar fortemente a grande alteração na constituição dos corpos docentes de todas as unidades acadêmicas, com impactos mais importantes nas menores e nas que mais se envolveram com o REUNI.

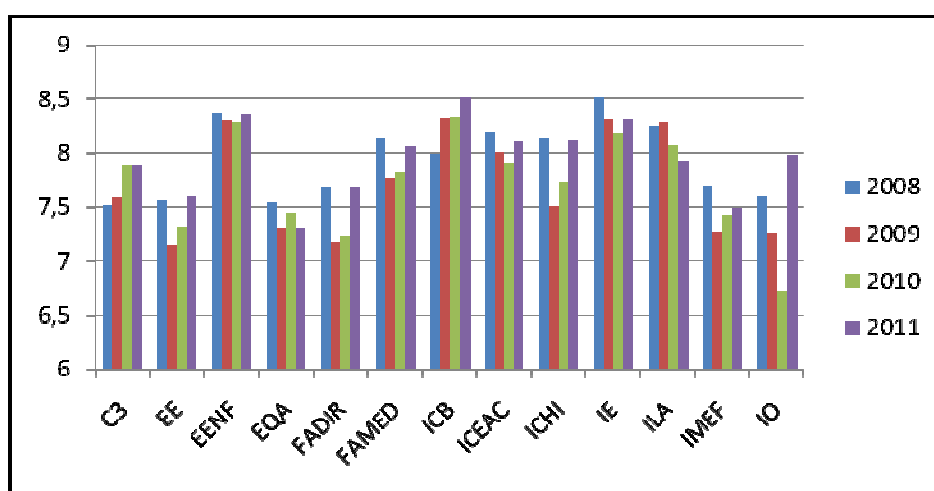


Figura 5.5 – Médias das unidades acadêmicas, a partir de 2008.

CIÊNCIAS EXATAS E ENGENHARIAS

Das quatro unidades que fazem parte deste grupo, Figura 5.6 apenas o C3 em 2010 obteve média superior à média geral da FURG. As médias do C3 têm mostrado crescimento continuado a partir de 2008. A EE acompanha a mesma tendência das médias gerais da FURG, crescendo com tendência constante a partir de 2009. As médias do IMEF também apresentam um crescimento a partir de 2009, porém com gradiente menor. A EQA apresenta uma oscilação das médias, apresentando-se em níveis mínimos em 2011.

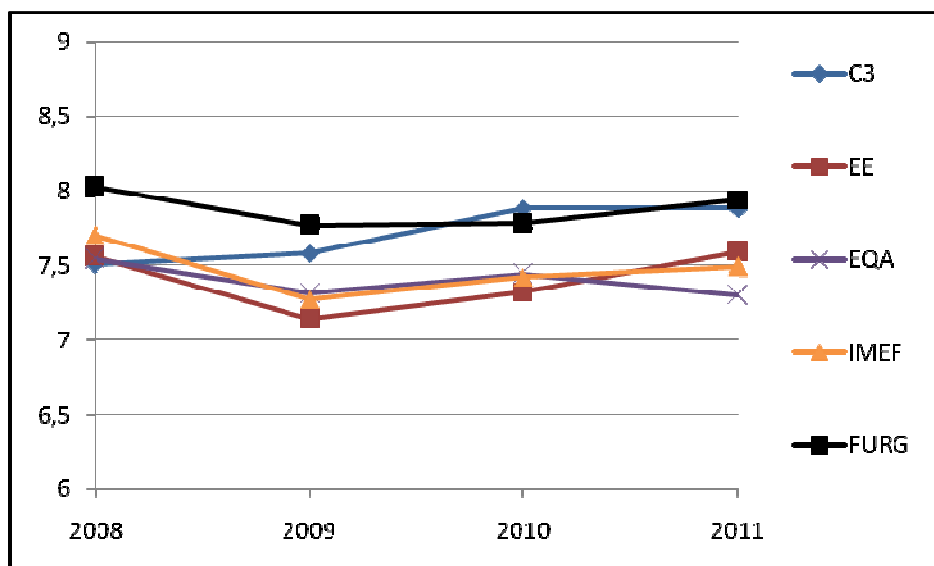


Figura 5.6 – Médias das unidades acadêmicas da área de Ciências Exatas e Engenharias.

CIÊNCIAS DA TERRA, BIOLÓGICAS E DA SAÚDE

ICB, EEnf e FAMED mantêm a tendência de médias acima da média geral. A FAMED apresentou nos quatro anos analisados resultados muito próximos à média geral da FURG. O ICB apresenta resultados sistematicamente crescentes e em 2011 atingiu o máximo valor na FURG, no período analisado. A EEnf apresenta resultados estáveis. O IO apresenta um significativo crescimento em 2011, com média máxima histórica, Figura 5.7.

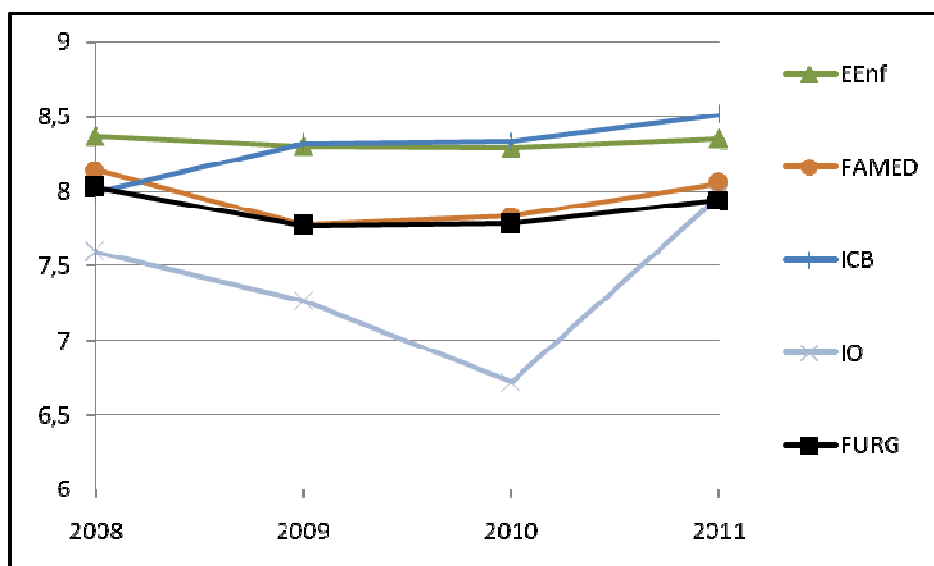


Figura 5.7 – Médias das unidades acadêmicas das áreas de Ciências da Terra, Biológicas e da Saúde.

CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS

Os resultados da FADIR apresentam tendência similar ao comportamento geral da FURG, com médias inferiores, porém crescentes nos últimos três anos. O ICHI apresenta comportamento semelhante com resultados mais próximos a media geral e com crescimento mais expressivo nos últimos anos. O ICEAC e o IE estão com resultados oscilantes com leve crescimento no último ano. O ILA apresenta resultados decrescentes nos últimos anos, Figura 5.8.

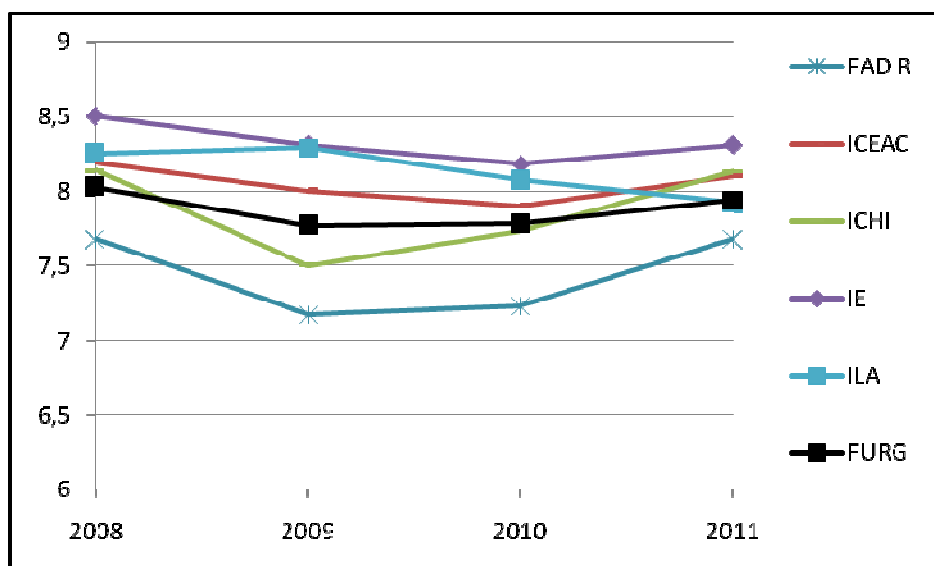


Figura 5.8 – Médias das unidades acadêmicas das áreas de Ciências Humanas e Sociais.

MAIORES MÉDIAS

Conforme Tabela 5.5, em 6 (seis) unidades a maior média foi obtida na *Questão 1 - O professor apresentou, discutiu e implementou o Plano de ensino da Disciplina: ementa, conteúdo a ser desenvolvido; objetivos da disciplina; método de ensino (atividades discentes e docentes); bibliografia (indicação de fontes de consulta ou estudo); sistema e instrumento de avaliação de aprendizagem (EEnf, EE, EQA, ICB, ICEAC, IMEF)*. Nesta questão está também a média mais alta da FURG (8,17).

Em 6 (seis) unidades a média mais alta foi na *Questão 5 - O professor dispensa aos alunos tratamento cordial em clima de respeito pessoal, é exigente na medida adequada, aceita críticas, opiniões e sugestões* (C3, FADIR, ICHI, IE, ILA, IO).

Na FAMED a média mais alta foi na *Questão 4 - O professor estabelece interação entre a teoria, a prática e/ou os aspectos da realidade*.

Comparando resultados das edições 2009, 2010 e 2011, observa-se que as questões que recebem sistematicamente as notas mais altas são as questões 1 e 5 e a questão 4 tem apresentado resultados máximos na FAMED em dois anos (2009 e 2011) e na EE e IO em 2010.

Unidade	2009	2010	2011
C3	5	5	5
EEnf	1	1	1
EE	1	4	1
EQA	1	1	1
FADIR	5	5	5
FAMED	4	1	4
ICB	1	1	1
ICEAC	5	5	1
ICHI	1	1	5
IE	5	5	5
ILA	5	5	5
IMEF	5	1	1
IO	1	4	5
FURG	5	1 e 5	1

Tabela 5.5 – Questões com maiores médias de cada unidade acadêmica nos anos de 2009 a 2011.

MENORES MÉDIAS

Conforme Tabela 5.6, em 7 (sete) unidades a média mais baixa foi na *Questão 2 - O professor demonstra habilidade para organizar as aulas e torná-las atraentes, utilizando linguagem clara e compreensível para os alunos* (C3, EQA, ICB, ICHI, IE, ILA, IO). Em uma unidade esta nota está abaixo de 7,0 (EQA). A segunda média, em ordem crescente da FURG é esta (7,64). Considerando que em 2009 e 2010 esta questão apresentou os mais baixos resultados e que o presente resultado está muito próximo do mínimo da FURG, demonstra-se que esta questão continua sendo a que mais interfere nas críticas ao trabalho do professor.

Apenas na EEnf a menor pontuação ocorre na *Questão 5 - O professor dispensa aos alunos tratamento cordial em clima de respeito pessoal, é exigente na medida adequada, aceita críticas, opiniões e sugestões*. Entretanto, é conveniente observar que este mínimo é elevado 8,09, porém inferior ao de 2010.

Em cinco unidades a média mais baixa foi na *Questão 7 - O professor promove interesse dos alunos da disciplina, incentivando-os a investigação teórica e/ou prática, ao questionamento, a realização de leituras complementares, a participação em grupos de estudos, encontros, congressos e outras atividades extra classe* (EE, FADIR, FAMED, ICEAC, IMEF). Em 2 (duas) unidades esta média esteve abaixo de 7,0 (EQA, IMEF). Nesta questão está à média mais baixa da FURG (7,63).

Unidade	2009	2010	2011
C3	2	2	2
EEnf	7	5	5
EE	2	7	7
EQA	2	2	2
FADIR	7	2	7
FAMED	7	7	7
ICB	7	7	2
ICEAC	7	2	7
ICHI	2	2	2
IE	2	2	2
ILA	2	2	2
IMEF	7	7	7
IO	2	7	2
FURG	2	2	7

Tabela 5.6 – Questões com menores médias de cada unidade acadêmica nos anos de 2009 a 2011.

MÉDIAS EM CADA QUESTÃO

Em todas as edições, até 2008, a questão com a menor média foi a Questão 7. Em 2009 e 2010 as notas da Questão 2 foram as menores. Em 2011 a menor média voltou para a Questão 7, embora a maioria das unidades apresentem resultados mínimos na Questão 2. É destacável que estas duas questões sempre apresentaram as menores médias em todos os anos, como demonstra a Figura 5.9. Estas questões envolvem diretamente aspectos didáticos. Na EEnf, repete-se em 2011 o resultado de 2010 quando a menor pontuação ocorreu na *Questão 5 - O professor dispensa aos alunos tratamento cordial em clima de respeito pessoal, é exigente na medida adequada, aceita críticas, opiniões e sugestões*. Embora o resultado seja elevado, é conveniente dar atenção a este fato, em função de sua repetição.

Convém observar que de todas as médias mínimas, apenas em duas unidades (EQA e IMEF) estiveram inferiores a 7,0. Como esta é uma referência básica para o aluno, pois se trata da nota mínima para aprovação sem exame, pode-se considerar que os resultados são bons, sendo necessária alguma atenção localizada nos aspectos que envolvem as questões de menores médias.

Um último aspecto a ser considerado é que os resultados de 2011 estão muito semelhantes aos de 2009 e 2010, apresentando uma tendência de crescimento nos últimos anos, mas demonstrando que as potencialidades e fragilidades permanecem nos mesmos aspectos, as questões que apresentaram as maiores médias e menores médias foram as mesmas nas duas edições da pesquisa.

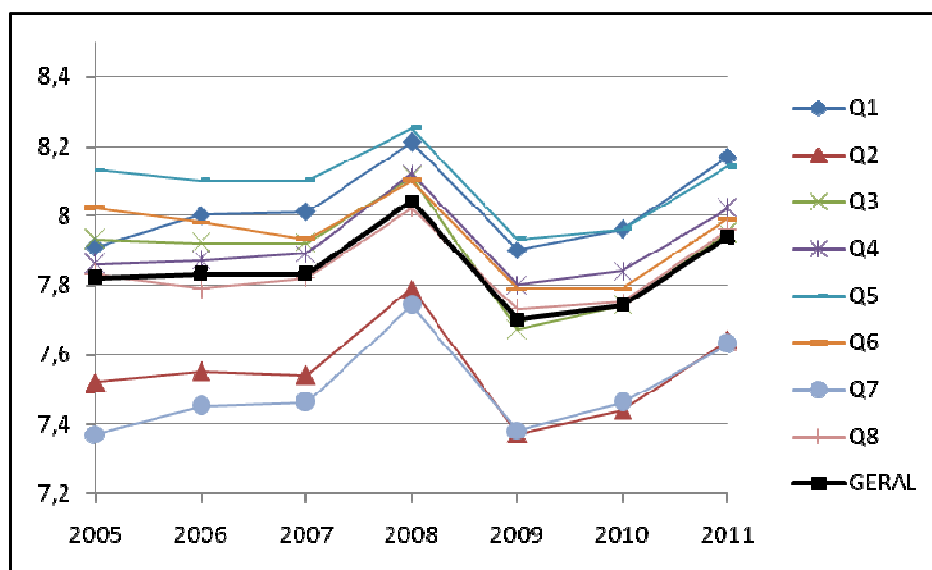


Figura 5.9 – Médias em cada questão, nas edições de 2005 a 2011.

6. Análise da Auto-Avaliação pela CPA

6.1 Relatório de Atividades da Comissão Própria de Avaliação – CPA 2011

A Comissão própria de Avaliação da FURG do ano de 2011 começou os seus trabalhos na reunião ocorrida no dia 29 de março, na qual foi aprovado o relatório de Auto-Avaliação da FURG do ano anterior (ATA 19/2011). A comissão, posteriormente, na reunião realizada no dia 5 de julho decidiu discutir os temas que apresentaram os maiores índices de insatisfação nas respostas dos questionários que gerou o relatório de Auto-Avaliação. As divisões dos temas foram as seguintes (ATA 21/2011):

- Biblioteca relator: Juliano Zanette
- Pedagógico relatores: Cláudia da Silva Cousin e Joanalira Corpes Magalhães
- Transporte relator: Humberto Camargo Piccoli
- Alimentação relator: Marcos Cardoso Rodriguez.

A apresentação do primeiro tema ocorreu no dia 05 de julho, e contou com a participação da Diretora do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB). Esta reunião foi muito frutífera (ATA 22/2011), pois várias informações foram trocadas entre os membros da comissão e a diretora. Desta reunião foram propostas algumas medidas que consideramos que poderá facilitar a vida da comunidade acadêmica:

- Que as referências básicas dos Planos de Ensino já constem da lista de compras de livros da FURG (esta medida visa a melhorar as notas da biblioteca nas avaliações dos cursos da FURG, pois às vezes muda-se as referências e nem sempre o SIB é informado desta mudança);
- Link direto na página principal da FURG do periódico das CAPES (A Joanalira disse usar muito este link, mas que o descobriu ao acaso e que essa medida aumentará o uso do link).

- O segundo ponto foi apresentado na reunião do dia 25 de outubro e contou com a presença da Zélia de Fátima Seibt de Couto (representante da SEAD) e de Michele Protásio (representante da PROGRAD). Esta reunião (ATA 23/2011) também foi bem produtiva e ficou acertado que a SEAD e o programa PROFOCAP vão realizar atividades conjuntas. Já os dois últimos temas foram tratados na mesma reunião realizada no dia 20 de Dezembro (ATA 24/2011). Entre as recomendações foram propostas:
- Respeito aos horários das aulas na FURG, por parte das empresas de transporte.
- Ofertar mais micro-ônibus nos horários antes das aulas;
- Que os micro-ônibus circulem em outros horários;
- Ação para que os carros, motos e demais veículos respeitem o limite de velocidade do Campus;
- Abram-se mais espaços de alimentação e recreação no Campus.

Este é um breve relato dos principais assuntos tratados por esta comissão.

6.2 Análise da Temática Bibliotecas

A CPA reuniu-se no dia 17 de maio de 2011 com o objetivo de começar uma ampla análise do Relatório de Avaliação Institucional 2010 (RAI-2010). Depois de amplo debate, decidiu-se por uma metodologia que priorizaria os temas que apresentaram maiores índices de insatisfação nas respostas aos questionários apresentados à comunidade universitária. Ao se analisar em conjunto as respostas de docentes e discentes, pode-se observar a maior frequência entre as questões que ficaram nos níveis de pontos fracos e pontos de alerta das questões relativas à biblioteca. Entre oito questões que ficaram classificadas nos níveis acima citados pelos alunos, três se referem à biblioteca sendo que a crítica ao acervo só é superada pela queixa aos horários dos ônibus. Nos questionários docentes, nove questões se classificaram nestes níveis, sendo que duas estão relacionadas com a biblioteca, sendo que uma delas é a que apresenta o mais alto índice de insatisfação. Assim, foi eleito o tema biblioteca para ser investigado com mais profundidade, explorando as causas da insatisfação e relacionando as ações propostas e sugestões para a busca de soluções.

O primeiro tema a ser discutido foi a "biblioteca". O Prof. Juliano (julianozanette@furg.br) realizou uma análise preliminar das informações contidas e compiladas do RAI-2010. Solicitou-se aos demais integrantes da CPA que encaminhassem, até o dia 31 de maio de 2011, as suas contribuições (comentários, sugestões) para auxiliá-lo na sua tarefa. A CPA reuniu-se novamente no dia 5 de julho para analisar o tema biblioteca e para discutir o relato do Prof. Juliano. Foi convidado um representante da direção do SIB para participar das discussões. O encontro teve a presença da Diretora do Sistema Integrado de Bibliotecas - SiB, Bib. Rúbia Tatiana Gattelli. Dentre os temas pode-se citar a atualização de parte do acervo, títulos, exemplares suficientes para atendimento, agilidade na aquisição de itens, necessidade de melhor organização dos livros e espaço físico. A diretora respondeu a todas as questões, apresentou algumas soluções que já estão sendo implementadas e demonstrou empenho em

solucionar os demais problemas identificados. A diretora Rúbia deixou as suas respostas por escrito para a Comissão.

Abaixo estão as discussões, tópico por tópico, apresentadas e discutidas pelos participantes da reunião da CPA do dia 5 de julho de 2011.

- Acervo bibliográfico

O professor Juliano fez um relato para a comissão, de que havia, na prática, uma falta de alguns livros básicos para consulta, inclusive os livros contidos em planos de ensino (isso foi verificado na própria disciplina ministrada por esse professor). Ou seja, alguns livros que constavam no plano de ensino não estavam disponíveis para consulta, ou estavam disponíveis em número bem inferior ao considerado suficiente (segundo as exigências do INEP). O professor Juliano também averiguou que a verba destinada periodicamente para a biblioteca não era suficiente para suprir todas as necessidades da biblioteca em termos aquisição de livros. Para exemplificar isso, o professor Juliano entrou no sistema ARGO e baixou para uma planilha do excel, todos os pedidos do ICB (Instituto de Ciências Biológicas), instituto em que o mesmo está lotado, e somou o valor dos pedidos. A verba destinada para a biblioteca naquele ano, para a compra de livros, era praticamente insuficiente para a demanda de uma única unidade (ICB no caso), se todos os pedidos do ICB pendentes ou em processo de compra, fossem considerados no cálculo. Segundo relatos, esta parece ser a mesma situação de outros setores da FURG, ou seja, a verba naquele período seria insuficiente para suprir todos os pedidos dos professores da FURG. Foi sugerido pela integrante da comissão Joanalira, e apoiado pelos outros membros da comissão presentes, que fosse disponibilizado no sistema do professor que ao colocar seu plano de ensino, seja sinalizada a disponibilidade de livros no acervo a bibliografia exigida. Em caso de não existir no acervo da biblioteca, um link que remete ao pedido de aquisição. Além disso, um ranqueamento de prioridade dos pedidos poderia ser criado, como uma tentativa de evitar que livros básicos, contidos nos planos de ensino das disciplinas falem nas prateleiras, e possibilitar que estejam disponíveis em quantidades suficientes para atender as exigências do INEP. A Diretora Rúbia

afirmou a intenção de solicitar ao NTI a integração do sistema de planos de ensino dos docentes, com o sistema de pedidos de livros (ambos seriam integrados com o ARGO, hoje o sistema de aquisição já é integrado). Ficou claro aos participantes da reunião que o sistema ARGO apresentou melhoras significativas nos últimos anos, pelos relatos dos presentes, possibilitando aos professores fazer os pedidos de livros pelo sistema. Porém, também pode-se concluir que existe a necessidade de melhoramento logístico do sistema de pedidos, para que não falem livros básicos nas prateleiras, e que os mesmos estejam disponíveis em quantidade adequadas e suficientes segundo as exigências do INEP.

- Acesso aos periódicos nos campi fora de Rio Grande e necessidade de acesso ao Periódicos CAPES por meio de wireless ou de casa.

Sugestão Comissão: Divulgação do Proxy para acesso ao Portal fora da Universidade.

Respostas do SiB: O SiB costuma divulgar o acesso remoto em seus treinamentos de usuários, que ocorrem normalmente no início do ano letivo, e nos treinamentos do próprio Portal. No início do segundo semestre seria feito uma maior divulgação, na página da Universidade e na página do SiB (que estaria com previsão de lançamento em Agosto/2011) dos treinamentos do Portal e de como acessá-lo remotamente via proxy. Já é possível realizar a acesso. O SiB se responsabilizou em fazer uma maior divulgação de como acessar o Portal de Periódico remotamente, via proxy.

Agilidade na aquisição de itens do acervo bibliográfico, falta de preocupação dos docentes em fazer pedidos de livros, necessidade de organizar melhor a disposição dos livros.

Foi sugerido pela comunidade da FURG, segundo o relatório baseado em formulários, acompanhar processos de compras de livros através dos administradores das unidades e realizar controle interno das solicitações de aquisição de livro pelas unidades acadêmicas, para acompanhamento dos processos de compras. Segundo a diretora do SiB e verificado pelos integrantes da comissão, já existe um sistema de aquisição de acervo desenvolvido pelo NTI

da FURG, que permite acompanhamento das solicitações. Docentes, administradores e, quando solicitado, secretários, podem fazer esse acompanhamento. Neste momento o processo de aquisição de acervo na Universidade é totalmente transparente, pois o solicitante pode acompanhar não somente a sua solicitação, como a solicitação de seus colegas de Unidade Acadêmica. Além disso as dúvidas sobre qualquer etapa do processo podem ser esclarecidas através dos e-mails sib.direcao@furg.br e sib.aquisicao@furg.br e pelos fones 3233-6675 e 32336707.

Outra sugestão da comunidade acadêmica foi a obtenção de livros por sebos, essa possibilidade foi descartada pela comissão pois o pedido de compra dos livros precisa seguir o processo de aquisição por licitação por pregão eletrônico.

Quanto a falta de preocupação de docentes para realizar pedidos de livros, a biblioteca já está com uma homepage do Sistema de Bibliotecas, para melhor divulgar as normas de uso da biblioteca. O treinamento para uso do sistema também é disponível e amplamente divulgado para docentes e administradores das unidades.

Quanto a organização e disposição dos livros nas prateleiras, estas atendem a normas internacionais e não poderiam portanto, serem modificadas. Porém a biblioteca já proporciona o treinamento da comunidade acadêmica para auxiliar neste quesito, como citado acima.

Quanto ao espaço físico: insuficiente nos campi Carreiros e Saúde (superlotação), necessidade de mais salas para estudos em grupo (campi Carreiros e Saúde), Necessidade de ampliação da biblioteca de Santo Antonio da Patrulha. Aqüicultura não possui biblioteca própria. Necessidade de ampliar estacionamento junto à biblioteca. Falta de lugares no malex (Carreiros). Barulho na biblioteca do Campus Carreiros. Falta de conforto térmico nas bibliotecas.

Esses pontos relativos ao espaço físico foram encaminhados para a direção do SiB. Uma boa parte dessas necessidades estão sendo providenciadas e outras já foram realizadas, como por exemplo, a ampliação do espaço físico da biblioteca.

6.3 Análise da Temática Transportes

Na Auto-avaliação Institucional realizada em 2010, no item Transporte foram identificadas as seguintes fragilidades:

1) Com relação ao transporte interno através dos micro-ônibus:

- a. Horários não coincidem com os dos ônibus externos - linhas que passam no trevo de entrada no Campus.
- b. Horários são muito esparsos.
- c. Superlotação.
- d. Horários programados não são cumpridos.
- e. Não funciona aos sábados.
- f. Falta acesso a alguns locais no Campus Carreiros.
- g. Excesso de velocidade no campus.

2) Com relação ao transporte externo através de ônibus urbano:

- a. Horários não atendem às necessidades, especialmente no início do turno matutino no que se refere aos coletivos provenientes do Cassino e no final do turno noturno.
- b. Superlotação nos horários de pico.
- c. Itinerários não atendem alguns bairros da cidade. (São João, Cidade Nova, Parque Marinha, Junção, Profilurb).
- d. Comportamento inconveniente de motoristas.
- e. Excesso de velocidade no campus.

3) Com relação à infraestrutura:

- a. Congestionamento na entrada e saída do Campus Carreiros em horários de início e final de turno.

- b. Congestionamentos nos trajetos para os campi da Universidade.
- c. Falta estacionamento junto aos prédios de salas de aula.
- d. Falta de segurança nas paradas de ônibus após 22:30.

A Prefeitura do Campus apresentou as seguintes justificativas com relação ao transporte interno:

- 1) Superlotação dos micros – Solução que pode ser adotada é a utilização de ônibus ao invés de micro-ônibus o que acabaria com o problema da superlotação.
- 2) Quanto aos horários –
 - a. Os horários são cumpridos, mas em virtude do aumento da demanda ocorre maior número de paradas e muitas vezes, devido à lotação, as pessoas demoram mais para o desembarque, podendo interferir, dependendo do fluxo, no tempo do trajeto.
 - b. O tempo que o micro leva para fazer o circuito é em torno de 15 minutos.
 - c. Podemos fazer um levantamento do fluxo de pessoas em cada viagem, considerando o tempo de viagem, para fazer uma reavaliação dos horários implantados.

6.4 Análise da Temática Pedagógica

Ao analisarmos os itens presentes no questionário de Avaliação Institucional relacionados aos aspectos aos quais foram classificados pela Comissão como pedagógicos utilizamos como critério de análise a metodologia da Análise Textual Discursiva. Assim, algumas categorias de análise foram criadas com o objetivo de compilar e mostrar resultados e possíveis direcionamentos que podem ser seguidos.

A primeira categoria de análise está relacionada à Formação Continuada. Conforme tabela abaixo (Tabela 6.1), podemos evidenciar alguns apontamentos.

Fragilidade	Considerações e propostas da equipe da CPA
O interesse dos estudantes pelo curso e suas disciplinas e sua iniciativa para resolução de problemas;	Formação continuada <i>Práxis pedagógica</i>
Conhecimento e efetividade na utilização dos Projetos Políticos Pedagógicos - PPP's.1. Conhecimento e efetividade na utilização dos Projetos Políticos Pedagógicos - PPP's. (ponto de atenção);	Formação continuada – Discussão do PPP dos cursos.
Didática e conduta pedagógica dos professores. (ponto de atenção);	Formação continuada – Didática.
A cooperação entre docentes de diferentes Unidades da FURG. (ponto de atenção);	Formação continuada – diálogo de saberes
Esclarecimentos aos discentes quanto à utilidade das disciplinas para a capacitação profissional; quanto a relação entre o conteúdo teórico e prático; e quanto a integração entre as disciplinas do currículo. (ponto de atenção);	Formação continuada <i>Práxis pedagógica</i>

Integração entre as disciplinas do currículo no curso de Ciências Biológicas Licenciatura;	Formação continuada – diálogo de saberes.
Falta de conhecimento dos PPPs dos cursos;	Formação continuada – Discussão do PPP dos cursos.
Falta de articulação entre os Cursos e desconhecimento dos PPPs (falta de integração teoria-prática);	Formação continuada – Discussão do PPP dos cursos.
Ausência e despreparo pedagógico de alguns professores. (apontada várias vezes pelos estudantes no espaço livre);	Formação continuada – Didática.
A plataforma Moodle oferece pouca interatividade.	Formação continuada – potencialidades da plataforma <i>Moodle</i> para o ensino presencial.
Prioridade das atividades profissionais em detrimento ao ensino por parte da maioria dos professores. (med)	Formação continuada – construção da identidade docente
Inexistência de diálogo, não consideração da opinião dos Discentes, falta de flexibilidade, dificuldade de acesso e falta de tolerância.	Formação continuada - Didática
Críticas quanto à prática didático-pedagógica de alguns professores.	Formação continuada - Didática
Falta de experiência prática em alguns professores. (artes visuais). Falta de associação entre conteúdos desenvolvidos e a prática profissional.	Formação continuada - Didática
Observações referentes a alguns docentes que elaboram avaliações incompatíveis com o que foi ministrado em aula ou aos critérios de correção.	Formação continuada - Didática

Falta de diálogo entre corpo docente e discente, baixa flexibilidade de professores e arrogância dos mesmos.	Formação continuada - Didática
Perda de muito tempo com comentários desnecessários, por exemplo, campanha política em sala de aula.	Formação continuada - Didática
Falta de interesse por parte de alguns professores de associar temas gerais com a sua aplicação. Medicina [30]	Formação continuada <i>Práxis</i> pedagógica
Melhorar e ampliar atividades extra-curriculares.	Formação continuada - Didática
Necessidade de flexibilidade curricular.	Formação continuada.
Necessidade de revisão e atualização curricular.	Formação continuada.

Tabela 6.1: Dados relacionados a categoria Formação Continuada e suas subcategorias.

A comissão a fim de apontar algumas possibilidades de contemplar os itens apresentados/solicitados nos dados dos questionários destaca, no presente relatório, a importância de se proporcionar espaços na Universidade para discutir questões referentes à Didática (principalmente relacionadas ao Planejamento, Metodologia e Avaliação), no sentido de se repensar a Práxis do professor e este reorganizar seus saberes docentes. Para tanto, são propostas rodas de conversa entre os docentes da Universidade no intuito de proporcionar espaços de formação continuada. Neste sentido, foi convidada uma representante do PROFOCAP/FURG com o objetivo de sinalizarmos tais dados e articularmos Rodas de Formação, constituindo o que chamaríamos de Comunidades Aprendentes, as quais fomentariam a formação continuada de professores e a permanente constituição da identidade docente.

Destacamos que estes espaços de diálogo propiciariam, também, a apresentação/discussão/construção do Projeto Político Pedagógico dos cursos, sendo esta uma das reivindicações apontadas nos questionários. Além disso, nas Rodas de Formação poderiam ser oferecidas oficinas cuja temática seria as

possibilidades e potencialidades da Plataforma Moodle no ensino presencial, outro aspecto apontado pelos participantes da avaliação. Para contemplar esta solicitação, fez-se presente como convidada na reunião uma representante da SEaD/FURG, a fim de apresentar e traçar estratégias conjuntas relacionadas a este aspecto.

Na categoria Pesquisa e Extensão, foram mencionados os aspectos presentes na Tabela 6.2.

Fragilidade	Considerações e propostas da equipe da CPA
Percepção de potencialidades de pesquisa e extensão junto à comunidade;	Fomento da pesquisa e extensão
A relação entre as pesquisas desenvolvidas e o atendimento às necessidades do desenvolvimento local e regional. (ponto de atenção);	Fomento a pesquisa e extensão.
Ainda estamos produzindo conhecimento só para nós mesmos e que não estamos contribuindo o suficiente ou da maneira possível com a comunidade riograndina.	Fomento a Extensão universitária
Pouco envolvimento de docentes com a pesquisa.	Fomento de pesquisa.
Necessidade de maior incentivo, divulgação e envolvimento de professores com pesquisa e extensão.	Fomento de pesquisa e extensão.

Tabela 6.2: Dados dos questionários categorizados como relacionados Pesquisa e Extensão.

Ao analisarmos os pontos elencados nos questionários podemos perceber que uma das possibilidades de contemplar tal ponto seria o fomento de atividades de Pesquisa e Extensão, visando uma maior aproximação das pesquisas produzidas na Universidade com a comunidade que a circunda.

Na categoria nomeada de Discentes (Tabela 6.3) a CPA destaca três pontos, os quais julgou-se ser de mais relevância nessa análise: Bibliografia disponível na biblioteca, a qual foi debatida no relatório relacionado a Biblioteca; Disponibilidade de horário de atendimento ao discente, na qual foi apontado que os próprios discentes muitas vezes não usufruem desse horário quando disponível; e Relação teoria x prática, que está relacionada ao repensar dos professores de sua Práxis.

Fragilidade	Considerações e propostas da equipe da CPA
Nível de preparo dos estudantes para compreensão dos conhecimentos e informações;	Discente
Consulta dos estudantes à bibliografia;	Discente
A disposição para atender os estudantes fora dos horários das aulas;	Discente
Opinião dos Docentes: baixo incentivo aos estudantes;	Discente
Opinião dos Discentes: Quanto aos professores: satisfação ao ensinar, atendimento ao Discente, assiduidade, disponibilidade de bibliografia indicada, dificuldades quanto ao cumprimento das atividades complementares;	Discente
Opinião dos Discentes: Quanto às disciplinas: relação teoria X prática;	Discente
Reclamação quanto à utilização de textos em línguas estrangeiras.	Discente
Diminuição de carga horária em atividades complementares.	Discente
Mais saídas de campo.	Discente

Tabela 6.3: Dados dos questionários categorizados com relação aos Discentes.

Alguns dados apresentados nos questionários (Tabela 6.4) foram categorizados em Gestão, pois a Comissão compreendeu ser necessário apresentá-los aos setores da Universidade que estariam diretamente relacionados aos mesmos e assim pensar estratégias que possam contemplar ou esclarecer a procedência ou não de tais aspectos.

Fragilidade	Considerações e propostas da equipe da CPA
Atuação de professores substitutos considerados não comprometidos com o Discente e a instituição. (adm)	Gestão
Falta de experiência e preparação de professores substitutos.	Gestão
Falta de pontualidade e assiduidade de alguns professores.	Gestão
Falta de professores em início de semestre.	Gestão

Tabela 6.4: Dados apresentados nos questionários os quais tem relação com aspectos de Gestão.

Na categoria Infraestrutura (Tabela 6.5), destacamos os seguintes fatores apontados nos questionários: salas de permanência (mobiliário e telefone); manutenção de equipamentos didático-pedagógicos; disponibilidade de laboratórios de informática; lazer; atendimento ambulatorial de qualidade disponível nos três turnos de funcionamento da instituição; estacionamento; disponibilidade de internet; passarelas entre pavilhões e iluminação; segurança. Também colocamos o quanto se faz necessário apresentar estes dados aos setores que competem a fim de traçar formas de contemplá-los.

Fragilidade	Considerações e propostas da equipe da CPA
Manutenção de equipamentos didático-pedagógicos;	Infraestrutura
Opinião dos Docentes: Quanto à infra-estrutura: salas de permanência (mobiliário e telefone), acervo bibliográfico, laboratório de informática, lazer, saúde, estacionamento, disponibilidade de Internet, caminhos entre pavilhões e iluminação;	Infraestrutura

Tabela 6.5: Dados organizados na categoria Infra- estrutura.

Os dados da Tabela 6.6 foram agrupados na categoria nomeada de Específicos, pois se tratavam de especificidades de alguns cursos, sendo interessante a apresentação das mesmas a cada curso com o intuito de contemplá-las ou esclarecê-las.

Fragilidade	Considerações e propostas da equipe da CPA
Carga-horária elevada em sala de aula;	Específico
Disciplinas replicadas e desequilíbrio entre pesquisa e extensão;	Específico
Registros de professores que não estão disponíveis fora dos horários de aula.	Específico
Dificuldade de professor de nacionalidade estrangeira com o idioma.	Específico
Necessidade de reformulação no sistema do TCC. (Ciências Contábeis)	Específico

Necessidade de curso de pós-graduação na área. (Eng. Química)	Específico
Aumento de vagas para cursos de línguas estrangeiras.	Específico
Necessidade de revisão curricular do curso de Ciências Biológicas-bac, com maior flexibilidade nas disciplinas e aumento para cinco anos para permitir mais atividades extra-classe como estágios e pesquisas.	Específico
Falta de consideração da coordenação com os altos índices de reprovação. (Eng Civil)	Específico
Falta de integração entre professores e coordenação.	Específico
Troca de horários de aulas dificultando os Discentes que trabalham.	Específico

Tabela 6.6: Dados da categoria Específicos.

7. Aprovação do relatório Auto-avaliação pela CPA

Em reunião realizada no dia 28 de março de 2012, na sala de reuniões da PROPLAD a CPA aprovou por unanimidade, conforme Ata 025/ 2012 (anexo VI) o Relatório de Auto-Avaliação Institucional referente as atividades desenvolvidas no decorrer do ano de 2011.

8. Considerações Finais

Este relatório apresentou uma síntese das atividades previstas no Projeto de Avaliação Institucional para o ano de 2011. Este processo pretende contribuir para a realização da missão institucional com qualidade e responsabilidade social, permitindo que a comunidade universitária participe ativamente do planejamento e gestão da FURG.

É importante, para a efetividade e credibilidade do processo, que todas as observações aqui registradas sejam objeto de cuidadosa atenção por parte dos responsáveis pela gestão e pelo planejamento institucional, em seus diferentes seguimentos.

A FURG tem investido no processo de avaliação, proporcionando um espaço para a reflexão e participação da comunidade acadêmica, buscando melhorar as práticas de gestão e planejar o futuro com bases sólidas e comprometendo a todos com a sua construção.

O principal aspecto a ser considerado acerca da auto-avaliação é o fato de ser um processo contínuo, integrado ao planejamento e comprometido com a melhoria da qualidade das práticas acadêmicas e administrativas.

ANEXOS

Anexo I

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG
SECRETARIA EXECUTIVA DOS CONSELHOS

DELIBERAÇÃO Nº 054/2010
CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA, EXTENSÃO E ADMINISTRAÇÃO
EM 26 DE MARÇO DE 2010

Dispõe sobre a aprovação
do Programa de Avaliação
Institucional.

O Vice-Reitor da Universidade Federal do Rio Grande, na qualidade de Presidente em exercício do CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA, EXTENSÃO E ADMINISTRAÇÃO, tendo em vista decisão deste Conselho, tomada em reunião do dia 26 de março de 2010, Ata 018,

D E L I B E R A :

Art.1º Aprovar o Programa de Avaliação Institucional, conforme anexo.

Art. 2º A presente Deliberação entra em vigor na data de sua aprovação.

Prof. MSc. Ernesto Luiz Casares Pinto
PRESIDENTE DO COEPEA EM EXERCÍCIO

Programa de Avaliação Institucional da FURG

O Programa de Avaliação Institucional da FURG se baliza por 07 princípios norteadores, que conduzem a 06 grandes objetivos estruturantes, a saber:

Princípios norteadores:

a) A FURG deve prestar contas à sociedade do cumprimento de suas responsabilidades, especialmente no que se refere à formação acadêmico-científica, profissional e ética dos cidadãos, à contribuição para a produção de conhecimentos (em âmbitos regional, nacional e universal) e à promoção do avanço da ciência e da cultura.

b) O processo avaliativo deve respeitar os valores e a cultura da FURG construídos durante a sua História e expressos através de sua filosofia, missão e visão de futuro, expressos no Plano de Desenvolvimento Institucional. Também aqui se deve considerar a relevância institucional no contexto social em que se insere.

c) As Unidades Educacionais da FURG devem ser analisadas no contexto da diversidade das áreas do conhecimento. Em todas, entretanto, deve haver consciência sobre a identidade e o propósito da Instituição, contribuindo para a construção de uma política e de uma ética de educação superior que incorporem forte espírito de solidariedade e cooperação, porém que respeite o pluralismo e as diferenças institucionais.

d) A avaliação deve considerar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, no que diz respeito à sua eficácia e eficiência.

e) A FURG deve ser avaliada a partir de um conjunto significativo de indicadores de qualidade integrados entre si e conforme a sua relação orgânica com a Instituição. O sistema de avaliação deve conectar-se com as dimensões institucionais internas e também com suas manifestações externas.

f) Avaliação deve ser um processo contínuo e permanente, para que seja possível criar uma cultura de avaliação educativa internalizada no cotidiano

da Instituição. Processos avaliativos pontuais e desconexos produzem avaliações abreviadas e meramente instrumentais, contrárias à necessidade de uma continuidade ampla, que contemple juízos sobre o valor e o mérito da Instituição, através de um olhar longitudinal sobre o objeto avaliado.

g) O processo avaliativo deve ser participativo e transparente, atingindo todos os indivíduos que constituem os segmentos universitários e a sociedade civil.

Objetivos estruturantes:

a) Tornar-se um instrumento de planejamento e gestão. O Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, para se consolidar como efetivo instrumento de gestão, deve ter seus objetivos e estratégias transformados em metas físicas através do Plano Anual de Ação - PAA. O Programa Institucional de Avaliação, ao respeitar a identidade institucional, deve estabelecer como principal referência, o acompanhamento do PDI/PAA.

b) Resultar em melhoria dos processos institucionais, apontando as potencialidades e fragilidades das diversas unidades e programas, de forma que possa indicar procedimentos que conduzirão a melhores resultados futuros.

c) Estimular a participação de todos os integrantes das comunidades interna e externa. Para que possa ser um instrumento transformador da realidade institucional, o processo avaliativo, assim como o planejamento, deve ser amplamente participativo.

d) Conter elementos quantitativos, que permitem uma interpretação direta sobre a efetividade e eficácia dos processos institucionais e elementos qualitativos que permitem uma interpretação analítica das razões dos sucessos e fracassos das atividades realizadas.

e) Possuir uma visão interna que mostre como os processos podem ser conduzidos para atingir melhores resultados e uma visão externa que supere eventuais vícios endogênicos que muitas vezes obscurecem uma visão crítica interna.

f) Contemplar a participação das unidades acadêmicas e administrativas, responsáveis pela execução das atividades de ensino, pesquisa,

extensão e administração. Com a mudança estrutural da Universidade, as unidades acadêmicas passaram a cumprir um papel central no desenvolvimento de todos os processos institucionais. Também as unidades administrativas cumprem papéis importantes no fomento e apoio das atividades acadêmicas. O processo avaliativo deve ser capaz de revelar as fragilidades e potencialidades das atividades acadêmicas e dos processos acadêmicos e administrativos que apóiam e fomentam as primeiras.

Isso faz crer que o Programa de Avaliação Institucional se apresenta como um processo continuado de atividades avaliativas vinculadas ao planejamento institucional, apresentando resultados que devem ser utilizados para a elaboração de Planos Institucionais a curto, médio e longo prazo.

Metodologia

O Programa de Avaliação Institucional da FURG, baseado na necessária harmonia com o planejamento institucional, contempla um ciclo avaliativo idêntico ao do PDI, ou seja quatro anos. Este ciclo está organizado em cinco fases:

1ª fase - Auto-avaliação das unidades acadêmicas e administrativas

Será realizada sempre no primeiro ano do ciclo avaliativo, sendo, portanto quadrienal. A sua primeira aplicação será em 2010. Em cada unidade, será constituída uma comissão interna que conduzirá o processo interno de auto-avaliação que consistirá na análise dos resultados alcançados quanto aos objetivos e estratégias em que a unidade esteve envolvida no PDI do quadriênio anterior (nesta primeira edição, também serão incluídas as metas do REUNI). A SAI fornecerá um conjunto de instrumentos que servirão para o levantamento de dados necessários para uma avaliação objetiva. Estes resultados serão discutidos internamente em seminários com a participação de docentes, técnico-administrativos em educação e discentes vinculados à unidade. O formato dos seminários também será orientado pela SAI. Finalmente será elaborado um

relatório de auto-avaliação contendo os dados e as informações qualitativas recolhidas no processo e uma análise dos mesmos.

O cronograma proposto para esta fase será o seguinte:

I. Abril (primeira quinzena) – constituição da comissão interna de auto-avaliação da unidade com 3 (três) membros, sendo um, preferencialmente, avaliador do INEP (nas unidades administrativas não haverá esta exigência). A constituição da comissão será de responsabilidade da direção da unidade, respeitando em sua composição pelo menos um (01) acadêmico de um dos cursos de graduação da unidade educacional.

II. Abril (segunda quinzena) – capacitação das comissões internas de auto-avaliação. A responsabilidade por esta atividade será da SAI, com supervisão da CPA.

- a. Apresentação do Programa de Avaliação Institucional;
- b. Apresentação da metodologia da auto-avaliação das unidades;
- c. Apresentação dos instrumentos de avaliação;
- d. Apresentação do modelo de seminário;
- e. Apresentação do modelo de relatório.

III. Maio e junho – Realização dos processos internos de auto-avaliação. A responsabilidade desta fase é das comissões internas de auto-avaliação com coordenação da SAI e supervisão da CPA. O cronograma da etapa será o seguinte:

- a. 1ª quinzena de maio – Aplicação dos instrumentos de avaliação para docentes, técnico-administrativos em educação e discentes.

- b. 2ª quinzena de maio – Análise dos dados recolhidos com a aplicação dos instrumentos de avaliação.
- c. 1ª quinzena de junho – Realização dos seminários internos.
- d. 2ª quinzena de junho – Elaboração do relatório de auto-avaliação da unidade.

2ª fase - Aplicação de instrumentos gerais de avaliação

Esta fase constará de algumas atividades quadrienais, bienais e anuais. Alguns instrumentos específicos, que têm o objetivo de recolher dados que possibilitem a avaliação de alguns aspectos ou serviços específicos da vida universitária de responsabilidade de unidades acadêmicas ou administrativas ou envolvem várias delas.

O Programa contempla que a responsabilidade pela aplicação destes instrumentos será da SAI com participação das direções das unidades envolvidas e supervisão da CPA.

I. Aplicações anuais:

- a. Avaliação docente pelo discente. (2º semestre)
- b. Satisfação de usuários da Biblioteca. (1º semestre)
- c. Satisfação de usuários do Restaurante Universitário. (1º semestre)

II. Aplicações bienais:

- a. Satisfação de usuários do Hospital Universitário. (2º e 4º anos do ciclo avaliativo)

b. Satisfação de usuários de unidades acadêmicas e administrativas. (1º e 3º anos do ciclo avaliativo)

c. Pesquisas de opinião sobre os instrumentos de comunicação externa da FURG (FURG FM, FURG TV, Página da FURG). (2º e 4º anos do ciclo avaliativo)

III. Aplicações quadrienais:

a. Opinião externa sobre a imagem da FURG. (2º ano do ciclo avaliativo)

b. Opinião de egressos. (3º ano do ciclo avaliativo)

3ª fase - Avaliação externa das unidades acadêmicas e administrativas (quadrienal com primeira edição prevista para 2011)

O Programa prevê uma avaliação externa que será realizada por uma comissão de pares externos à unidade e tem como objetivo principal verificar se a unidade realizou o processo de auto-avaliação adequadamente e como estas informações estão sendo utilizadas na elaboração dos Planos Estratégicos.

A idéia é que a visão externa traz importante contribuição para reduzir efeitos endogênicos e corporativos que podem estar presentes nas unidades. O cronograma proposto será o seguinte:

I. 2º semestre do ano anterior (2010 na primeira edição) – Constituição do banco de avaliadores internos, constituído de docentes e técnico-administrativos em educação.

II. 2º semestre do ano anterior (2010 na primeira edição) – Elaboração dos instrumentos de avaliação.

III. 1º semestre do ano de vigência (2011 na primeira edição) –
Elaboração do cronograma de avaliação e nomeação das comissões (dois membros).

IV. 1º semestre do ano de vigência (2011 na primeira edição) –
Realização das verificações.

4ª fase - Congresso Institucional de Auto-Avaliação

Como consolidação do ciclo avaliativo e como forma de prestação de contas para as comunidades interna e externa, será realizado um Congresso que analisará os resultados das diversas atividades avaliativas e realizará uma avaliação do próprio ciclo. A realização será no primeiro semestre do quarto ano do ciclo avaliativo e sua organização será de responsabilidade da SAI, com supervisão da CPA.

5ª fase - Elaboração de relatórios anuais de auto-avaliação

Os relatórios serão de responsabilidade da SAI com a supervisão da CPA (realizado sempre no mês de dezembro).

Equipe de trabalho

A Secretaria de Avaliação Institucional contará com uma equipe de trabalho que será responsável pela execução das atividades previstas no Programa de Avaliação Institucional.

Esta equipe constará de:

- a. Gestor do Programa: Responsável pela SAI
- b. Secretário: SAI
- c. Especialista em metodologias de avaliação:
- d. Especialista em estatística:
- e. Especialista em informática:
- f. Especialista em divulgação:

Anexo II

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG
SECRETARIA GERAL DOS CONSELHOS SUPERIORES

RESOLUÇÃO Nº 022/2009
CONSELHO UNIVERSITÁRIO
EM 11 DE DEZEMBRO DE 2009

Dispõe sobre
Regimento da
Comissão Própria de
Avaliação – CPA.

O Reitor da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, na qualidade de Presidente do **CONSELHO UNIVERSITÁRIO**, tendo em vista decisão deste Conselho tomada em reunião ordinária do dia 11 de dezembro de 2009, Ata nº 391,

R E S O L V E:

Art. 1º Aprovar a proposta de Regimento Interno da Comissão Própria de Avaliação – CPA, conforme anexo.

Art. 2º A presente RESOLUÇÃO entra em vigor nesta data.

Prof. Dr. João Carlos Brahm Cousin
PRESIDENTE DO CONSUN

REGIMENTO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

Art. 1º A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Universidade Federal do Rio Grande (FURG) tem como objetivo a coordenação e articulação dos processos internos de avaliação institucional.

Art. 2º A CPA será constituída por 14 (quatorze) membros, assim definida:

- I. Um (01) representante dos docentes das unidades acadêmicas das áreas de Ciências Exatas e Engenharias;
- II. Um (01) representante dos docentes das unidades acadêmicas das áreas de Ciências da Terra e Biológicas;
- III. Um (01) representante dos docentes das unidades acadêmicas da área das Ciências da Saúde;
- IV. Um (01) representante dos docentes das unidades acadêmicas da área de Ciências Humanas;
- V. Um (01) representante dos docentes das unidades acadêmicas da área de Ciências Sociais;
- VI. Três (03) representantes dos servidores técnico-administrativos em educação;
- VII. Um (01) representante dos servidores aposentados;
- VIII. Dois (02) representantes dos discentes de graduação indicados pelo Diretório Central dos Estudantes;
- IX. Um (01) representante dos discentes de pós-graduação indicados pela Associação dos Pós-Graduandos da Universidade Federal do Rio Grande;
- X. Dois (02) representantes da comunidade externa à Universidade, indicados pelo Conselho de Integração Universidade-Sociedade.

Parágrafo único – Cada membro da CPA terá um suplente.

Art. 3º As áreas designadas no Art. 2º deste Regimento serão constituídas das seguintes unidades acadêmicas:

- I. área de Ciências Exatas e Engenharias: Centro de Ciências Computacionais, Escola de Engenharia, Escola de Química e Alimentos e Instituto de Matemática, Estatística e Física;
- II. área de Ciências da Terra e Biológicas: Instituto de Ciências Biológicas e Instituto de Oceanografia;
- III. área de Ciências da Saúde: Escola de Enfermagem e Faculdade de Medicina;
- IV. área de Ciências Humanas: Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Instituto de Educação e Instituto de Letras e Artes;
- V. área de Ciências Sociais: Faculdade de Direito e Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis.

Art. 4º Na escolha dos representantes dos docentes, cada conselho de unidade acadêmica indicará no máximo 2 (dois) candidatos dentre seus docentes.

Art. 5º Todos os docentes das unidades acadêmicas de cada uma das áreas definidas no Art. 3º, escolherão um representante e seu respectivo suplente, dentre os candidatos definidos na forma do Art. 4º.

§ 1º A escolha dar-se-á por eleição direta, votando todos os docentes das unidades acadêmicas que compõem a respectiva área.

§ 2º Será eleito titular o candidato mais votado, sendo o suplente o segundo candidato mais votado.

Art. 6º A escolha dos representantes dos servidores técnico-administrativos em educação e seus suplentes dar-se-á por eleição direta, por chapa, mediante voto secreto dos servidores técnico-administrativos em educação em exercício na data da eleição.

§ 1º As chapas serão compostas por um membro titular e seu respectivo suplente;

§ 2º Cada servidor técnico-administrativo em educação votará em apenas uma chapa.

§ 3º Serão eleitas as 3 (três) chapas mais votadas.

Art. 7º A escolha do representante dos servidores aposentados e seu suplente dar-se-á por eleição direta, por chapa, mediante voto secreto dos servidores aposentados até a data da eleição.

§ 1º As chapas serão compostas por um membro titular e seu respectivo suplente;

§ 2º Cada aposentado votará em uma única chapa;

§ 3º Será eleita a chapa mais votada.

Art. 8º Para a escolha da representação das entidades organizadas da comunidade externa à Universidade, o Conselho de Integração Universidade-Sociedade escolherá 2 (dois) representantes e seus respectivos suplentes, dentre os indicados pelas entidades que o constituem.

Art. 9º Os processos de escolha dos membros da CPA, definidos no presente regimento, deverão ser concluídos até 30 (dias) antes do término dos mandatos dos antigos membros.

Art. 10 O mandato de cada membro da CPA será de 2 (dois) anos, permitida a reeleição.

§ 1º A CPA será renovada em 50 % (cinquenta por cento) do total dos representantes docentes e técnico-administrativos em educação a cada ano.

§ 2º Para garantir a renovação estabelecida no § 1º, 2(dois) representantes docentes e 2(dois) representantes técnico-administrativos em educação serão eleitos em anos ímpares e 3(três) representantes docentes e 1(um) representante técnico-administrativo em educação serão eleitos em anos pares.

Art. 11 O(A) presidente da CPA e seu(sua) substituto(a), serão escolhidos(as) pelos seus membros.

Art. 12 As atribuições da CPA são:

- I. Implementar os procedimentos de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES);
- II. Conduzir os processos de auto-avaliação da Universidade;
- III. Constituir grupos de trabalho, quantos forem necessários;
- IV. Sistematizar e prestar informações solicitadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP);
- V. Preparar relatórios anuais, pareceres e, quando for necessárias, recomendações a serem encaminhadas ao Conselho Universitário;
- VI. Formular propostas de desenvolvimento da Universidade, com base nas análises produzidas no processo de avaliação;
- VII. Acompanhar, quando houver, o pacto de ajustamento de conduta firmado entre a Universidade e o Ministério da Educação (MEC);
- VIII. Divulgar amplamente na comunidade universitária a sua composição e agenda de atividades;

IX. Conduzir e coordenar o processo sucessório para composição da CPA.

Art. 13 São atribuições do(a) presidente da CPA:

- I. Coordenar as atividades da CPA;
- II. Convocar os membros da CPA para as reuniões.

Art. 14 A CPA terá o apoio administrativo da Universidade, necessário para o seu funcionamento.

Art. 15 As reuniões da CPA poderão contar com a presença dos suplentes e de outros convidados a critério da própria CPA.

Art. 16 O comparecimento dos membros da CPA às suas reuniões, salvo motivo justificado, é obrigatório.

§ 1º O membro que não se fizer presente em 3 (três) reuniões durante o ano será destituído.

§ 2º Deverão ser abonadas as faltas dos representantes discentes que tenham participado, em horário coincidente com as atividades acadêmicas, de reuniões da CPA.

Art. 17 O Conselho Universitário definirá os representantes dos docentes e dos técnico-administrativos em educação que terão seus mandatos prorrogados até 2 de janeiro de 2011 para que se cumpra o estabelecido nos parágrafos 1º e 2º do Art. 10.

Art. 18 Os casos omissos serão decididos pela CPA.

Art. 19 Este regimento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Universitário.

Anexo III

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG
GABINETE DO REITOR

P O R T A R I A N° 015 / 2012

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE, no uso das atribuições que lhe conferem o Estatuto e o Regimento Geral da Universidade,

R E S O L V E:

Art. 1º - Modificar a composição da Comissão Própria de Avaliação da Universidade Federal do Rio Grande – CPA-FURG, para o Biênio 2011-2012, conforme a Resolução Nº 022/2009 – CONSUN, designada pela Portaria Nº 934/2005, de 29/04/2005, e alterada pelas Portarias Nº 1037/2005, de 30/05/2005, 690/2007, de 02/07/2007, 644/2010, de 08/04/2010, 438/2007, de 30/04/2007, 1946/2009, de 07/07/2009, e 016/2011, de 03/01/2011.

Art. 2º - Dispensar os membros abaixo nominados:

- Representantes dos Docentes:

Área I - Ciências Exatas e Engenharias

Marcos Cardoso Rodriguez – IMEF – Titular
Luiz Antônio Bragança da Cunda – EENG - Suplente

Área III - Ciências da Saúde

Miguel Ângelo Martins de Castro Júnior – FAMED – Titular
Mara Regina Santos da Silva – EENF – Suplente

- Representantes dos discentes de graduação indicados pelo Diretório Central dos Estudantes:

Pâmela P. Pinho – História Bacharelado – Titular
Fabiane de Oliveira Souza – Tecnólogo em Gestão Ambiental – Suplente
Lucas Gondran Ribeiro – História Bacharelado
Melissa Renata Gründemann – História Bacharelado

- Representante dos discentes de pós-graduação:

Joanalira Corpes Magalhães – Educação em Ciências: Química da Vida e Saúde

- Representantes dos Técnicos Administrativos em Educação:

Celso Luis de Sá Carvalho – Titular
Maria de Lourdes Fonseca Lose – Suplente
Zulema Helena Ribeiro Hernandez – Titular

- Representantes dos servidores aposentados:

Neusa Ribeiro Costa – Titular
Antonia Provitina – Suplente

Art. 3º - Designar os seguintes membros para compor a referida Comissão:

- Representantes dos Docentes:

Área I - Ciências Exatas e Engenharias

Viviane Leite Dias de Mattos – IMEF – Titular
André Luis Castro de Freitas – C3 – Suplente

Área III - Ciências da Saúde

Silvana Sidney Costa Santos – EEnf – Titular
Mara Regina Santos da Silva – EEnf – Suplente

- Representantes dos servidores aposentados:

Antonia Provitina – Titular

- Representantes dos discentes de graduação indicados pelo Diretório Central dos Estudantes:

Rafael Manske dos Anjos – Geografia Licenciatura – Titular
Adrian Iure Duarte Vieira – Ciências Biológicas Bacharelado – Suplente
Cristiano Ferreira Benitez – Administração – Titular
Danyelle Gautério da Silva – Direito Noturno

- Representante dos discentes de pós-graduação:

Carlos Henrique Lucas Lima – Mestrado em História da Literatura

- Representantes dos Técnicos Administrativos em Educação:

Mara Regina Ramos Correa – Titular
Jandira Furtado Braz – Suplente
Yuri Escobar Gayer – Titular

Art. 4º - Manter em sua composição os seguintes membros:

- Representantes dos Docentes:

Área II - Ciências da Terra e Biológicas

Juliano Zanette – ICB – Titular
Antônio Sérgio Varela Júnior – ICB – Suplente

Área IV - Ciências da Humanas

Cláudia da Silva Cousin – IE – Titular
Joice Araújo Esperança – IE – Suplente

Área V - Ciências Sociais (FADIR – ICEAC)

Tiaraju Alves de Freitas (ICEAC) – Titular
Artur Roberto de Oliveira Gibbon (ICEAC) – Suplente

- Representantes dos Técnicos Administrativos em Educação (APTAFURG):

Berenice Costa Barcellos – Suplente

- Representantes dos Técnicos Administrativos em Educação:

Everson da Silva Flores – Titular
Rudnei Greque da Silva – Suplente

- Representantes das entidades organizadas da comunidade externa à FURG:

Jorge Luiz Saes Bandeira – Sindicato da Construção Civil do Rio Grande –
Titular

Marta Janete Ribeiro Silva – Escola de Ed. Especial José Álvares de
Azevedo – Suplente

Débora Nilce Alencastro – Cons. Mun. Desenv. Social e Cultural da
Comunidade Negra – Titular

José Assis Ávila da Luz – Associação de Amigos do Bairro Getúlio Vargas –
Suplente

DÊ-SE CIÊNCIA E CUMPRA-SE

Reitoria da Universidade
Em 04 de janeiro de 2012.

Prof. Dr. JOÃO CARLOS BRAHM COUSIN

Reitor

Anexo IV



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE – FURG
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS
DIVISÃO DE ALIMENTAÇÃO, ALOJAMENTO E TRANSPORTE
ESTUDANTIL**

Pesquisa de Opinião

Buscando a melhoria contínua, gostaríamos de saber sua opinião sobre os serviços prestados pelo Restaurante Universitário (RU) da FURG. Por favor, responda as questões abaixo.

Qual é o seu vínculo com a Universidade?

☐ estudante ☐ docente ☐ visitante ☐ técnico administrativo em educação

Quais refeições você faz no RU?

☐ almoço ☐ jantar ☐ almoço e jantar

Com que frequência você faz suas refeições no RU?

☐ diariamente ☐ eventualmente ☐ raramente

Em relação à qualidade das refeições , você considera:					
A Grau satisfação	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim
1 - A variedade do buffet do RU...					
2 - A temperatura da comida do buffet...					
3 - A aparente higiene para o preparo das refeições...					
4 - O sabor/ tempero das comidas...					
5 - A qualidade da refeição servida no final do horário de atendimento...*					
6 - A qualidade das refeições em geral é...					

*Como “final do horário de atendimento” entende-se aproximadamente a segunda metade do tempo destinado a uma refeição (no almoço, após as 13h e no jantar após as 19h 30min).

Sugestões de melhorias quanto à qualidade das refeições:

Em relação ao atendimento , você considera:					
B Grau satisfação	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim
1- O atendimento da equipe (caixa, atendentes do buffet, pessoal da limpeza, nutricionista da empresa, etc.)					
2 - O tempo de espera na fila de entrada do RU...					
3 - A reposição dos buffets...					
4 - A limpeza de mesas e talheres...					
5 - O preço da refeição...					
6 - O atendimento em geral é...					

Sugestões de melhorias quanto ao atendimento:

Em relação às instalações físicas , você considera:					
C Grau satisfação	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim
1 - O ambiente físico do RU...					
2 - O mobiliário (mesas, bancos ...)...					
3 - O acesso ao RU...					
4 - A iluminação interna do RU...					
5 - A climatização do ambiente...					
6 - A presença e intensidade de odores...					
7 - A limpeza do ambiente em geral...					
8 - A sinalização dentro do RU (localização de utensílios [pratos, talheres, canecas], devolução de utensílios, depósito de resíduos, saída)...					
9 - A sinalização externa do RU (localização, acessos, organização de filas, entre outros)...					
10 - As instalações físicas em geral são...					

Sugestões de melhorias quanto às instalações físicas:

Espaço para críticas e sugestões:

Se preferir, identifique-se para que possamos entrar em contato retornando:
Nome: _____ **e-mail e/ou telefone:** _____

Anexo v

Pesquisa de Satisfação dos Discentes quanto às Bibliotecas do Sib/Furg – 2011

Questões:

I - Perfil do Usuário

I.1 - Qual biblioteca você gostaria de avaliar? (Carreiros, Cidade, Saúde, Oceano, Sala Verde, Outra)

I.2 - Qual o turno que você costuma frequentar mais a biblioteca? (Manhã, Tarde, Noite)

II - Recursos Humanos

II.1 - O atendimento oferecido pelos funcionários de Portaria pode ser considerado:

II.2 - O conhecimento dos funcionários/estagiários acerca dos procedimentos e serviços de atendimento pode ser considerado:

II.3 - A cortesia e educação no atendimento por parte dos funcionários/estagiários podem ser consideradas:

II.4 - Em sua opinião, a eficácia no atendimento (levando em consideração tempo, procedimentos e recursos) pode ser considerada:

II.5 - Você considera o número de funcionários/estagiários para atendimento:

II.6 - A qualidade da comunicação dos funcionários/estagiários com você pode ser considerada:

III - Produtos e Serviços

III.1 - Como você considera o serviço de Referência (auxílio na pesquisa, uso do sistema e localização no acervo)?

III.2 - Os treinamentos oferecidos aos novos alunos a cada início de ano podem ser considerados:

III.3 - Os treinamentos no uso do Portal de Periódicos Capes e outras bases de dados podem ser considerados:

III.4 - Como você avalia a pesquisa no sistema Argo* (*Sistema da Biblioteca usado para pesquisa no catálogo da Biblioteca, empréstimos, reservas, renovações)?

III.5 - Como você considera os serviços de empréstimo, renovação, reserva e auto-renovação de obras?

III.6 - Como pode ser avaliado o serviço de comutação bibliográfica (COMUT)?

III.7 - O acesso às normas técnicas através da ABNT Coleção pode ser considerado:

III.8 - Quanto ao acervo, o número de exemplares disponíveis para empréstimo pode ser considerado:

III.9 - A qualidade do acervo bibliográfico pode ser considerada:

III.10 - A compatibilidade do acervo bibliográfico em relação às bibliografias indicadas pelos professores do seu curso pode ser considerada:

III.11 - Em sua opinião o horário de funcionamento da Biblioteca é considerado:

ESPAÇO PARA COMENTÁRIOS:

Observação: Questões II.1 à II.6 e III.1 à III.11 respondidas conforme alternativas abaixo:

Péssimo

Ruim

Mediano

Bom

Muito bom

Não sabe opinar

Não se aplica

Anexo VI

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

ATA nº. 025/2012

Aos vinte e oito dias do mês de março de dois mil e doze, às dez horas, na Sala de Reuniões da Pró-Reitoria de Planejamento e Administração no Campus Carreiros, foi reunida a Comissão Própria de Avaliação - CPA, com a seguinte pauta: 1) Leitura da Ata 024/2011, 2) Escolha do Presidente da CPA biênio 2012-2013, 3) Aprovação do Relatório de Auto-Avaliação 2011 e 4) Assuntos Gerais. Estiveram presentes pela CPA: Antonia Provitina, Everson da Silva Flores, Silvana Sidney Costa Santos, Tiaraju Alves de Freitas, Viviane Leite Dias de Mattos e Antônio Sérgio Varela Júnior (suplente). Justificaram ausência: Carlos Henrique Lucas Lima, Cláudia da Silva Cousin e Juliano Zanette, Também fez parte da reunião o Prof. Humberto Camargo Piccoli, Diretor de Avaliação Institucional, Antonio Carlos Sampaio Dalbon, membro da Diretoria de Avaliação Institucional - DAI. Dando início a reunião o Prof. Piccoli, falou brevemente a respeito da CPA e da DAI. Logo após passou ao primeiro item da pauta, “Leitura da Ata 024/2011”, em que foi lida a Ata da reunião 024 de 20 de dezembro de 2011, sendo a mesma aprovada na íntegra. Com relação ao item dois da pauta, “Escolha do Presidente da CPA biênio 2012-2013”, o Prof. Tiaraju sugeriu que a presidência fosse exercida por algum dos membros mais antigos, que tivessem tido maior participação na CPA no ano anterior. Em virtude da ausência justificada de alguns membros e da impossibilidade da CPA ficar sem presidente, o Prof. Piccoli sugeriu que o Prof. Tiaraju assumisse interinamente a presidência até a eleição do novo presidente, o que foi aprovado pelos presentes. Em seguida, o Prof. Piccoli passou a condução dos trabalhos da CPA para o Prof. Tiaraju, que

deu continuidade a reunião e solicitou a leitura do Relatório de Auto-Avaliação 2011, item três da pauta, em que foi explicado pelo Prof. Piccoli cada item que compõe o relatório. Neste momento, o Prof. Tiaraju informou que em virtude de compromisso assumido anteriormente precisaria se ausentar da reunião. Dando seqüência, o Prof. Piccoli solicitou autorização dos membros da Comissão para renumerar os itens que fazem parte do Relatório e inserir o item 6 “Análise da Auto-Avaliação pela CPA” e seus subitens, relativos as temáticas: bibliotecas, transporte e pedagógico, havendo concordância. O Prof. Piccoli concluiu a leitura do Relatório, sendo o mesmo aprovado pelos presentes. No item quatro, “Assuntos Gerais”, não houve manifestações.

E, por fim, o Prof. Piccoli agradeceu a presença de todos e deu por encerrada a reunião. Eu, Antonio Carlos Sampaio Dalbon, lavrei esta Ata que vai por mim assinada e pelo Presidente Interino da CPA.

ANTONIO CARLOS SAMPAIO DALBON
Membro da DAI

TIARAJU ALVES DE FREITAS
Presidente Interino da CPA