

ANUÁRIO 2018

Entre todas as importantes conquistas do ano de 2018, duas da pós-graduação merecem especial menção: a seleção do projeto institucional da PUC-Rio pelo CAPES/PrInt e o Grande Prêmio Capes de Tese, outorgado a trabalho do Departamento de Educação.

Ao longo do ano, a Universidade participou de diferentes processos de avaliação externa, nacionais e internacionais, ratificando sua excelência acadêmica e em pesquisa. No contexto internacional, a PUC-Rio manteve sua tradicional liderança entre as universidades privadas do Brasil nos diferentes rankings dos institutos THE-Times Higher e QS -Quacquarelli Symonds. No ranking THE – Latin American Ranking 2018, a PUC-Rio recebeu especial destaque nos indicadores de Internacionalização e em Parceria com a Indústria, nos quais ocupa a liderança nacional, sendo a vice-líder da América Latina.

No âmbito nacional, destaca-se também a conquista do primeiro lugar entre as universidades privadas brasileiras em Ciências Sociais e Humanas, Ciências Exatas e Informática, e Engenharia e Produção, na categoria Melhores por Área de Conhecimento do *Prêmio Melhores Universidades - Guia do Estudante*, publicação da Editora Abril. Em relação aos processos de avaliação realizados pelo MEC, houve a Renovação de Reconhecimento do Curso de Bacharelado em Artes Cênicas e o Reconhecimento do Curso de Licenciatura em Ciências Biológicas, ambos com conceito 4, resultante das visitas de avaliação in loco.

Como acontece a cada dois anos, foi realizada a Avaliação Interna da PUC-Rio, que contou com a participação de professores, funcionários e alunos de pós-graduação e graduação da universidade. Mais de 4 mil membros da comunidade universitária responderam ao questionário avaliando a qualidade do conjunto de suas atividades acadêmicas em nível de graduação e pós-graduação e a qualidade da infraestrutura e dos serviços.

A Universidade também procedeu à avaliação do desempenho dos professores do Quadro Principal, no triênio 2015-2017, seguindo processo realizado desde 2003, que contou com a participação das comissões departamentais, setoriais e central de carreira docente. De um modo geral, a avaliação reconheceu o amadurecimento e a evolução qualitativa no trabalho acadêmico do corpo docente da PUC-Rio, e o enquadramento no perfil de professor-pesquisador, como definido e almejado no Plano de Carreira Docente.

Quanto ao planejamento acadêmico, tiveram início, com vigência para o período de 2018 a 2022, dois planos de desenvolvimento da Universidade: o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI da PUC-Rio) e o Plano Institucional de Internacionalização. O PDI da PUC-Rio define os objetivos, metas e linhas de ação para os cinco anos de atividades acadêmicas da instituição e de setores de apoio. Já o Plano Institucional de Internacionalização detalha os objetivos e estratégias transversais que a universidade estabelece para sua internacionalização.

O ano de 2018 foi importante, ainda, em virtude de alterações ocorridas nas instâncias que lidam com as questões éticas na Universidade. Foi concluído um período intenso de estudo e debates acerca da ética em pesquisa, em suas características acadêmico-científicas e de regulação segundo a legislação brasileira. Tiveram início os trabalhos do Comitê de Ética em Pesquisa e, conseqüentemente, a implementação do sistema operacional de apreciação e acompanhamento dos projetos de pesquisa que envolvem seres humanos na PUC-Rio. No âmbito das pesquisas com uso de animais, os anos de 2017 e parte de 2018 foram fundamentais para a criação da Comissão de Ética no Uso de Animais na Universidade. No período, foram estudadas as condições necessárias ao seu funcionamento. Na reunião do Conselho de Ensino e Pesquisa (agosto de 2018), foi analisado, com parecer favorável, o estatuto que orientará a comissão em seu ordenamento e procedimento de avaliação de projetos.

Na graduação, ressalta-se a expansão da Rede de Apoio ao Estudante – RAE para o suporte ao docente. Além das oficinas para os novos professores, oferecidas pela Coordenação Central de Educação a Distância, foram organizados seminários para os docentes em geral sobre práticas inovadoras e metodologias ativas. Nas Licenciaturas, destaca-se o início do Programa de Residência Pedagógica – com a aprovação da PUC-Rio no edital 06/2018, da Capes – concebido para o incentivo, o aprimoramento e a valorização da formação docente inicial.

O programa de RP da PUC-Rio, que passa a integrar o grupo de atividades acompanhadas pela Coordenação de Licenciaturas, é constituído por um único subprojeto de Língua Portuguesa, desenvolvido por dois docentes orientadores, que pertencem ao Departamento de Letras. O projeto apresenta equivalência ao Estágio Supervisionado Curricular e atende trinta alunos. A Coordenação de Licenciaturas também iniciou a discussão sobre as Diretrizes Curriculares Nacionais para a formação inicial em nível superior (cursos de licenciatura, cursos de formação pedagógica para graduados e cursos de segunda licenciatura) e para formação continuada.

É importante mencionar ainda a conquista do *1º Prêmio de Inovação em Bibliotecas*, pelo projeto da Bia, assistente virtual da Divisão de Bibliotecas e Documentação (DBD). O prêmio foi concedido pela editora Elsevier, durante o XX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU). O projeto consiste em um sistema de chat automatizado, que roda na plataforma do Facebook Messenger, para otimizar o relacionamento com os usuários, prestando alguns serviços bastante utilizados, tais como: renovar materiais, pesquisar obras, fornecer respostas sobre as dúvidas mais frequentes dos usuários e encontrar informações no site da Biblioteca.

Quanto à internacionalização da Universidade, destacam-se a inauguração da sede e o início oficial das atividades do CASA-Brasil / Consortium for Advanced Studies Abroad, que abre portas à cooperação acadêmica e científica com algumas das melhores universidades do mundo, bem como a realização, no campus, do XIV Congresso da Brazilian Association Studies (BRASA), que contou com a presença do professor James Green, um dos maiores brasilianistas do mundo.

Relatório de Atividades

Em Planejamento e Operação Acadêmica, destacam-se:

- A conclusão da migração da fase de coleta da avaliação de intercâmbio para o Sistema Avalie, que passou a abranger a avaliação tanto dos alunos internacionais quanto dos alunos da PUC-Rio que voltam de intercâmbio. Em curto prazo, o novo sistema permitirá gerar, automaticamente, gráficos e relatórios dos resultados das avaliações de intercâmbio; em médio prazo, a avaliação dos professores pelos alunos de graduação será revista e incorporada ao Sistema Avalie.
- A análise detalhada da série histórica do Índice Geral de Cursos (IGC) da PUC-Rio e do Conceito Preliminar de Cursos (CPC) dos diversos cursos de graduação da Universidade, colocada à disposição dos coordenadores dos cursos e demais gestores da universidade através de um website específico.
- A implementação, operação e aperfeiçoamento contínuo de sistemas de apoio à operação da Universidade, com destaque para: o Sistema de Requerimentos Acadêmicos; o Sistema de Inscrição da Pós-Graduação; o Sistema de Marcação de Defesas da Pós-Graduação; e o Sistema de Gestão de Órgãos Colegiados. O Sistema de Requerimentos Acadêmicos informatiza a solicitação e tramitação de requerimentos sob a responsabilidade da Diretoria de Admissão e Registro – DAR, e eliminou um grande número de atendimentos presenciais pela DAR. O Sistema de Inscrição de Pós-Graduação informatiza a solicitação e acompanhamento de inscrições nos programas de pós-graduação stricto sensu da Universidade.
- O aperfeiçoamento do Sistema de Gestão de Órgãos Colegiados, que automatiza a tramitação de propostas para os órgãos colegiados da PUC-Rio, eliminando uma substancial movimentação de documentos em papel e agilizando a implementação de decisões. Inicialmente implantado para o Conselho de Ensino e Pesquisa – CEP, este sistema encontra-se também operacional para as comissões de carreira docente.

Em acervo acadêmico, destacam-se:

- A guarda, pelo Sistema de Gestão de Documentos – SGD de documentos do acervo acadêmico de diversas naturezas, bem como sua contínua coleta. Em 31 de dezembro de 2018, os números de arquivos digitais eram:
 - Documentos de alunos – 916.887
 - Documentos de pesquisadores e professores visitantes não vinculados – 15.348
 - Documentos institucionais – 5.675
 - Documentos de professores – 41

- O início da operação do módulo para gestão de documentos dos professores.
- O acesso, por meio do Sistema Maxwell, a mais de 19.000 objetos, no final de 2018. O catálogo completo encontra-se em <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/index.php>. O Sistema Maxwell opera como repositório institucional de parte da produção científica da PUC-Rio, incluindo teses, dissertações, monografias, periódicos e trabalhos de conclusão de curso selecionados. Os metadados dos trabalhos acadêmicos são coletados pelo catálogo coletivo de pesquisa SHARE (<http://www.share-research.org/>). Já os metadados referentes às teses e dissertações são coletados pela BDTD – Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (<http://bdttd.ibict.br/>), um catálogo coletivo nacional brasileiro, e pela NDLTD – Networked Digital Library of Theses and Dissertations (<http://search.ndltd.org/>), de abrangência internacional. Estes dois catálogos servem de base para que outros repositórios repliquem os metadados visando à divulgação internacional.
- A disponibilização de dois agregadores de acesso a tipos específicos de conteúdo do acervo: Research Data (<https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/ResearchData/index.php>), que é dedicado aos dados de pesquisa; e o Open Educational Resources @PUC-Rio (<https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/OER/index.php>), voltado aos materiais educacionais em acesso aberto. Além dos acessos aos conteúdos, os agregadores oferecem estatísticas sobre os perfis das coleções e sobre os acessos a seus itens.

Em ensino, pesquisa e extensão, destacam-se:

- Graduação
 - O acompanhamento dos processos regulatórios junto ao MEC. Em 2018, a PUC-Rio recebeu duas comissões do INEP para visitas in loco. Em junho, foi feita avaliação para renovação do reconhecimento do curso de Artes Cênicas (Departamento de Letras). O curso foi avaliado com conceito 4. Em setembro de 2018, ocorreu a visita para reconhecimento de curso novo, a Licenciatura em Ciências Biológicas, reconhecida com conceito 4.
 - A atuação da Coordenação Central de Graduação, ao longo do segundo semestre e em coordenação com os cursos avaliados pelo ENADE, nas campanhas de sensibilização dos alunos concluintes inscritos no exame, em simulados e oficinas sobre técnicas de resolução de provas.

Vestibular – No âmbito da Coordenação de Vestibular, a elaboração de dois editais, a realização de dois concursos (para ingresso no primeiro e no segundo semestres de 2019) e atividades de atendimento e gestão diretamente

relacionadas; a participação em dezenas de eventos de orientação profissional realizados em colégios, entre março e setembro, para divulgação de cursos, palestras sobre a PUC-Rio e sobre os cursos oferecidos; atendimento aos candidatos para esclarecer dúvidas e orientar durante o processo de inscrição e matrícula nos cursos da PUC-Rio. Suporte aos professores durante a elaboração e a correção das provas do Vestibular.

Iniciação Científica – A realização do XXVI Seminário de Iniciação e Tecnológica, que contou com 342 inscritos; a concessão de 252 bolsas de Iniciação Científica e de 36 de Iniciação Tecnológica; a concessão de prêmios totalizando R\$ 9.600,00 aos vencedores do Prêmio Destaque de Iniciação Científica da PUC-Rio. A partir de julho de 2018 assumiu como novo coordenador institucional PIBIC e PIBITI o professor Sinésio Pesco, do Departamento de Matemática.

Licenciaturas – A concessão, no âmbito do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência (PIBID), da Capes, de 72 bolsas de iniciação à docência para os alunos das diversas licenciaturas, nove bolsas de supervisão para os professores que acompanham os projetos nas unidades escolares, três bolsas de coordenação de área (para professores da Universidade que coordenam os subprojetos) e uma bolsa para a Coordenadora Institucional do Programa na PUC-Rio.

- A organização, em março, do Encontro para encerramento do Edital 61/2013 e apresentação dos novos Editais 06 e 07/2018, dos programas Residência Pedagógica e do novo PIBID, bem como a realização, em agosto, do Encontro para lançamento dos referidos programas.
- A organização, em setembro, da *V Jornada Pedagógica: as licenciaturas dialogando com a escola básica*, em parceria com o Colégio Teresiano (Colégio de Aplicação da PUC-Rio), que abordou o tema *Novos cenários na sala de aula: desafios, experiências e perspectivas*.
- A criação do Fórum de Debates das Licenciaturas como um espaço democrático de discussão de temas de interesse em torno da formação de professores. A palestra inaugural, cujo título foi Formação de Professores para a Educação Básica: desafios para mudança, foi proferida pela professora Bernardete Gatti, em novembro.

Programa de Integração Universidade, Escola e Sociedade (PIUES) - A recepção a cerca de 7 mil alunos, pais e professores, por meio de projetos encampados pelo PIUES, tais como: PUC por um Dia: 4500 alunos e mais de 200 professores e coordenadores acompanhantes; PUC por um Semestre: 800 alunos Semana de Palestras de Orientação Profissional e Acadêmica: mil alunos; Seminário para os pais: 100 participantes.

- O apoio aos projetos SIEng – Semana Integrada de Engenharia e Philos – Simpósio de Filosofia.
- Pós-Graduação
 - A seleção do projeto institucional da PUC-Rio ao CAPES/PrInt, que visa desenvolver e implementar a internacionalização da pós-graduação do País e estimular redes de pesquisa internacionais.
 - A Conquista do Grande Prêmio Capes de Tese pelo trabalho Letramento Científico no Brasil e no Japão a partir dos resultados do Pisa, de autoria da ex-aluna da Educação Andriele Ferreira Muri, sob a orientação da professora Alicia Bonamino, do Departamento de Educação.
 - A aprovação do mestrado profissional em Ciências da Conservação e Sustentabilidade.
- Inovação

Pela Agência PUC-Rio de Inovação (AGI/PUC-Rio):

- Os depósitos de três pedidos de patentes no Brasil.
- A concessão de um (1) patente no Brasil e de três no exterior
- O registro de dois e a concessão de oito marcas no Brasil.
- O registro de um (1) programa de computador no Brasil e a concessão de sete.
- A realização de mais de cem atividades entre monitoramento, defesa de pedidos de patentes, marcas e desenhos industriais (Brasil e exterior), inclusive PCT.
- A viabilização de cinco fontes de royalties para a Universidade, através de licenciamento de tecnologias/ano.
- A análise e elaboração de 86 convênios, termos e documentos similares.
- A realização de 104 atendimentos a professores, pesquisadores, alunos e visitantes.
- A realização de 90 interações com organizações para potenciais projetos e colaborações com a Universidade.
- A colaboração com programas de mestrado e doutorado em parceria com empresas, para que as pesquisas possam ter relevância acadêmica e impacto para a sociedade por meio de inovações.
- A visita do presidente do INPI à AGI/PUC-Rio para a exposição programada de atividades e o estudo de parcerias.
- A aproximação com o Clube de Engenharia.
- A realização da primeira Open Innovation BR Journey, em parceria com o LES/PUC-Rio, que trouxe membros do ecossistema de inovação e da

comunidade Open Innovation BR para visitar e interagir com os programas de inovação tecnológica da Universidade.

- Também em parceria com o LES, a visita do Vice-presidente Educacional da Amazon AWS, Scott Mckinley.
- A eleição da coordenadora executiva da AGI, Shirley Coutinho, para a presidência do Fortec (gestão 2019-2020).
- A aprovação da proposta da AGI pelo Programa de Apoio aos Núcleos de Inovação Tecnológica (NITs), da Faperj.

- **Ética em Pesquisa**

- A continuidade da Campanha de Plágio, ação conjunta da Coordenação Central de Graduação, da Coordenação Central de Pós-Graduação e Pesquisa, da Assessoria de Ética em Pesquisa e da Agência.com. A campanha do plágio, iniciada com a graduação em 2017, estendeu-se para abordar questões pertinentes à pós-graduação, como a coautoria em artigos por parte de orientandos e professores.
-
- A realização de dez reuniões que avaliaram os protocolos dos pesquisadores (alunos e professores), onde também foram discutidos temas relevantes de ética e pesquisa em relação à formação do cientista e do sistema nacional regulado pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP, através de resoluções.
- A revisão, do ponto de vista ético, de 117 protocolos de pesquisa (de abril a dezembro): 75 oriundos do Centro de Teologia e Ciências Humanas; 31 do Centro de Ciências Sociais; e 11 do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde. Antes da existência do Comitê de Ética em Pesquisa, foram apreciados pela Câmara de Ética em Pesquisa, de janeiro a março de 2018, um total de 11 projetos: CCS (6), CTCH (5). Em 2018, houve um aumento significativo do número de protocolos revisados, em comparação, por exemplo, com os últimos três anos. O resultado aponta um melhor entendimento da importância dos cuidados éticos devidos aos participantes de pesquisas, e ainda maior confiança no sistema de avaliação ética.
- A realização de três palestras a respeito de temas diretamente ligados às questões éticas, no âmbito das pesquisas acadêmico-científicas: Resolução 51016, voltada para as Ciências Humanas e Sociais – Conselho Nacional de Saúde, palestrante: Angela Fernandes Esher Moritz (Fiocruz); Ética em Pesquisa, Criatividade e Inovação, Edson H. Watanabe (Coppe); Comitê de Ética em Pesquisa da PUC-Rio e a Resolução 510/16 – CNS, Ilda Lopes Rodrigues da Silva.

- Educação a distância
 - A oferta das disciplinas CRE1100 – O Humano e o Fenômeno Religioso, FIL1000 – Introdução à Filosofia e SOC1205 – Política I totalmente a distância, bem como da 7ª turma do curso de pós-graduação lato sensu FORMAÇÃO POLÍTICA PARA CRISTÃOS LEIGOS E LEIGAS (2018-2019), em parceria com o Centro de Fé e Política Dom Helder Câmara (CNBB), através do Departamento de Teologia.
 - A integração do sistema da CCE (SEU, Sistema de Ensino Universitário) com o Ambiente de Aprendizagem On-line, nos moldes da integração com o Sistema SAU da Universidade. A partir desta integração, todos os cursos da CCE oferecidos presencialmente terão a possibilidade de uso do Ambiente.
 - O oferecimento do primeiro curso de extensão na modalidade híbrida pela CCE - GESTÃO ÁGIL DE PROJETOS: UTILIZANDO NOVOS MÉTODOS. A partir da introdução de novas práticas pedagógicas, especificamente a ‘gamificação’, o número de matrículas e de interessados em lista espera superou as expectativas.
 - A realização de cursos de extensão para funcionários: foram desenvolvidos três cursos a distância para a VRADM, especificamente para Recursos Humanos e para o Financeiro, dirigido aos Secretários e/ou Assessores dos Departamentos a saber: Renovação de matrícula; Requisição de pagamento para Pessoa Física (R.P.); Novo Plano de Cargos e Carreiras da PUC-Rio.
 - A realização de dois seminários *Práticas Inovadoras no Ensino*, com a presença dos professores de diferentes departamentos da PUC-Rio. Os dois Seminários foram filmados pela CCEAD e podem ser assistidos nos links a seguir: **II Seminário de Práticas Inovadoras** <https://vimeo.com/278533966/143e9edca4>
III Seminário de Práticas Inovadoras <https://vimeo.com/292996881/55fa53b958>
 - A criação do ambiente para a realização das provas simuladas para os cursos cujos alunos realizariam o ENADE em 2018.
 - Projetos e parcerias com nove departamentos da Universidade.

Em bibliotecas, destacam-se:

- A migração, para versão web, do sistema (*Pergamum*) que gerencia atividades essenciais da Biblioteca. O novo formato ganhou uma série de recursos e funcionalidades, impactando positivamente na prestação de serviços aos usuários, além de oferecer um visual mais limpo e uma navegação mais intuitiva.
- A adoção de uma nova ferramenta de chat para interação com seus usuários e o destaque a esse serviço na página inicial do site da Biblioteca. Com essa mudança, houve um aumento significativo no número de atendimentos - três vezes maior em relação ao ano de 2017.

- A criação, na Biblioteca Setorial do Centro Técnico -Científico (BS/CTC), de uma sala com capacidade para 60 lugares, ampliando assim o espaço para estudo em grupo.
- A doação à DBD de parte da coleção de livros da Sra. Zoé Noronha de Chagas Freitas, que foi casada com ex-governador Chagas Freitas. Essa doação foi determinada pelo Juízo da 5ª Vara de Órfãos e Sucessões da Capital, nos autos do inventário nº. 0273898-35.2015.8.19.0001. Educadora e amante da música erudita, Dona Zoé fez com que a programação do Theatro Municipal fosse muito intensa, com ingressos a preços populares, durante a gestão de seu marido. Conhecida pelo seu interesse e frequente incentivo às artes plásticas, era também uma mulher de mente aberta: foi a ela a quem Perfeito Fortuna recorreu para liberar uma área no Arpoador para shows, projeto que mais tarde viria a se tornar o Circo Voador.
- A transferência, para a Biblioteca Central, de todo o acervo que ainda estava alocado na Biblioteca Setorial do Centro Técnico-Científico.
- A disponibilização de máquina de autoempréstimo na Biblioteca Central, garantindo mais autonomia, agilidade e privacidade no empréstimo de publicações. O equipamento permite que os usuários realizem empréstimos de livros e outros materiais de maneira fácil e ágil, em vários idiomas. Ao final da operação é emitido um comprovante onde constam as seguintes informações: identificação do usuário, títulos emprestados e as datas previstas para devolução.
- A nova direção da Divisão de Bibliotecas e Documentação: no dia 1º de novembro, conforme portaria nº 65/2018, Ana Maria Gomes Ribeiro foi nomeada Diretora. Há 18 anos trabalhando na equipe da DBD, colaborou em duas seções: supervisionou atividades na "Seção de Desenvolvimento de Coleções e Aquisição" e atuou como bibliotecária de referência na "Seção de Atendimento e Pesquisa".

Em cooperação internacional, destacam-se:

- A assinatura de 51 novos convênios internacionais e a renovação de 37.
- A participação em dez eventos nacionais e sete eventos internacionais, representando a PUC-Rio junto a universidades, associações científicas e institutos de pesquisa.
- O envio e recepção de 1.261 alunos nos programas de intercâmbio.
- A realização de programas customizados com seis universidades e instituições estrangeiras, envolvendo 22 participantes.
- A realização do programa Brazilian Seminars, envolvendo quatro universidades estrangeiras.
- A realização de programas de curta duração com sete instituições estrangeiras, envolvendo 14 participantes.

Em atividades técnicas do Rio Datacentro destacam-se:

- Aprimoramento da infraestrutura de TI:
 - Prosseguimento da substituição de servidores (máquinas) físicos por virtuais, visando a economia de energia elétrica, a redução de peso, da carga térmica e do espaço ocupado, além do aumento da flexibilidade na administração dos serviços. Desde 2017, o consumo de energia por servidores teve uma redução aproximada de 20%.
 - Prosseguimento do programa de upgrade da velocidade do backbone, de 1 Gbps para 10 Gbps, segundo prioridades apontadas pelo monitoramento do volume de tráfego. A melhoria inclui o aumento na capacidade das redes do Centro de Operação do RDC, possibilitando o atendimento de serviços com maior demanda por desempenho.
 - Expansão continuada da cobertura da Rede Wi-Fi PUC, com um aumento de 18% no número de APs (pontos-de-acesso), que ora totalizam 192 unidades.
 - Substituição do piso elevado do Centro de Operação e do CAT por placas de aço e concreto, resultando em que toda a área do CPD esteja protegida por piso antifogo.
 - Alteração no projeto dos dutos de ar condicionado do CPD, que permitiu redução substancial da temperatura ambiente, possibilitando a redução do tempo de funcionamento dos compressores.
 - Melhoria no monitoramento ambiental do Centro de Operação, com a instalação de novos sensores de temperatura, umidade e fumaça.
 - Implantação de solução VDI (virtual desktop infrastructure), com base em laboratório-piloto montado para o Departamento de Psicologia. Projeta-se para 2019 a ativação gradual de mais laboratórios virtuais de microcomputação no campus.

Quanto aos serviços prestados às unidades organizacionais da PUC:

- Administração, operação e suporte de todos os servidores de sistemas de informações corporativos.
- Hospedagem e administração do banco de dados do IAG.
- Prosseguimento da substituição de servidores (máquinas) físicos por virtuais, visando a economia de energia elétrica, a redução de peso, da carga térmica e do espaço ocupado, além do aumento da flexibilidade na administração dos serviços. Desde 2017, o consumo de energia por servidores teve uma redução aproximada de 20%.
- Administração operação e suporte dos serviços da Internet corporativos (correio eletrônico, listas e Web). Ao longo do ano, foi processada uma média semanal superior a 120 mil e-mails, dos quais mais de 30 mil foram bloqueados devido a SPAM.
- Administração do Laboratório de uso geral do RDC, que atendeu a uma média diária igual ou maior que 600 alunos em uso individual e 300 em aulas presenciais.

- Atendimento a ordens de serviço remotamente pelas equipes de suporte ou localmente pelas equipes de campo:
 - 587 de infraestrutura física de redes;
 - 247 de infraestrutura elétrica;
 - 1.003 de manutenção de micros da Rede Segura;
 - 1.228 de manutenção de micros de departamentos; e
 - 149 de manutenção de micros do Laboratório de uso geral; e
 - 1.469 de manutenção de servidores e equipamentos ativos de redes.
 - c) Comunicação institucional via site corporativo:
- Desenvolvimento, implantação e melhoramento de sites:
 - Novo site do Vestibular PUC-Rio - plataformas desktop e móvel.
 - Novo site dos Desafios PUC-Rio (Dep. de Física, Matemática e Química; e VRAC) - plataformas desktop e móvel.
 - Novo site do Decanato do CCS - plataformas desktop e móvel.
 - Novo site do Sou-CTC (Decanato do CTC/RAE) - plataformas desktop e móvel.
 - Novo site da RESPUC – Rede de Empreendimentos Sociais da PUC-Rio (da VRC) - plataformas desktop e móvel.
 - Melhorias para a página de entrada do site da Editora PUC-Rio, plataformas desktop e móvel.
 - Desenvolvimento e implementação de revistas acadêmicas: revista *Pesquisas em Teologia* (Departamento de Teologia), na plataforma Open Journal Systems – OJS; revista *Educação Geográfica em Foco* (Departamento de Geografia), na plataforma Open Journal Systems – OJS.
 - Re-design de interface da revista *Alceu* (Departamento de Comunicação Social), na plataforma Open Journal Systems – OJS.

Quanto ao desenvolvimento de aplicações Web:

- Ferramenta voltada para otimizar a divulgação via Web das informações sobre Intercâmbios de Curta Duração.
- Ampliação do sistema de busca da Universidade, com integração de ferramenta de análise de dados.
- Atualização do Sistema de Gerenciamento do Site da PUC-Rio (SAGS).
- Atendimento a demandas dos usuários:
- Apoio técnico, sobre as Normas Corporativas, no desenvolvimento do site do Curso de Medicina.
- Treinamento dos editores científicos de revistas acadêmicas da PUC-Rio para o uso da plataforma Open Journal Systems – OJS.
- Treinamento de usuários no uso da ferramenta "Publique!".
- Processamento de 10.638 solicitações de atualização do site corporativo da PUC-Rio.