

# Relatório Parcial de Autoavaliação Institucional

Ciclo 2024-2026



Umuarama  
2024

## **Sumário**

1. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO .....	3
2. COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA.....	3
2.1. CPA Umuarama .....	3
3. INTRODUÇÃO .....	4
4. METODOLOGIA .....	5
4.1. Mobilização e sensibilização .....	5
4.2. Estratégias de comunicação .....	6
4.3. Monitoramento da participação .....	6
4.4. Instrumentos de avaliação .....	6
4.5. Tratamento dos dados .....	7
5. COMUNIDADE AVALIADA .....	8
6. FERRAMENTA PARA COLETA DE DADOS.....	8
7. RESULTADOS.....	9
7.1. Apêndice I .....	9
7.2. Apêndice II .....	9
REFERÊNCIAS.....	10

## 1. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

<b>Nome da IES:</b>	<b>UNIPAR – UNIVERSIDADE PARANAENSE</b>	<b>Código:</b>	<b>437</b>
<b>Mantenedora:</b>	UNIPAR - SOCIEDADE EMPRESARIAL LTDA.		
<b>Endereço da UNIPAR</b>	PÇ. MASCARENHAS DE MORAES, 4282		
<b>Cidade – Estado:</b>	UMUARAMA - PR		
<b>CEP:</b>	87502-210		
<b>Telefone:</b>	44-3621-2828		
<b>Site:</b>	<a href="http://www.unipar.br">www.unipar.br</a>		

## 2. COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

### 2.1. CPA Umuarama

<b>Nome</b>	<b>Função</b>
<b>Prof. Patrik Americo Pollizello Lopes</b>	Presidente
<b>Prof. Elyssandro Piffer</b>	Membro docente
<b>Hugo Bogo Turetta</b>	Membro discente presencial
<b>Lucas Salomão de Oliveira</b>	Membro discente EAD
<b>Amanda Romano Gaspareto</b>	Membro técnico-administrativo
<b>Cacilda Zafanelli</b>	Membro da sociedade civil

### **3. INTRODUÇÃO**

Apresentamos as conclusões do Relatório Parcial da Autoavaliação Institucional da Comunidade Interna – segmento Discente, referente à primeira etapa do ciclo avaliativo 2024/2026. Essa etapa integra as três fases previstas no processo de autoavaliação, que culminará com o Relatório Geral a ser submetido ao e-MEC em março de 2026.

Ao finalizar cada etapa, a UNIPAR busca identificar, junto à comunidade acadêmica participante, a percepção sobre sua atuação enquanto instituição comprometida com a qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão, reforçando o compromisso com a melhoria contínua.

A avaliação institucional, além de atribuir valor às práticas existentes, tem como objetivo principal promover o aperfeiçoamento constante, permitindo a revisão de estratégias, a correção de fragilidades e a implementação de novas ações de melhoria.

As informações geradas por este relatório possibilitarão a identificação de pontos críticos e a definição de medidas corretivas e preventivas. Os resultados servirão de subsídio para o planejamento estratégico institucional, orientando o desenvolvimento e a consolidação de práticas inovadoras e de qualidade.

## 4. METODOLOGIA

O processo de Avaliação Institucional da UNIPAR é planejado em conformidade com o calendário acadêmico, com períodos específicos destinados à sua realização no primeiro e segundo semestre letivo de cada ano. Essa programação estruturada assegura que alunos, professores, colaboradores e a comunidade externa sejam devidamente informados sobre as datas das atividades avaliativas, promovendo ampla participação e engajamento no processo.

### 4.1. Mobilização e sensibilização

A mobilização dos públicos envolvidos no processo de avaliação é iniciada antes da aplicação dos instrumentos avaliativos, conforme previsto no cronograma. Durante esse período, os diretores de unidade e os coordenadores de cursos desempenham um papel essencial ao apoiar a CPA, promovendo e incentivando a participação ativa de todos os envolvidos.

Como parte dessa estratégia, a CPA promove ações de sensibilização junto às comunidades envolvidas, apresentando informações essenciais sobre o processo de avaliação. Nessas ocasiões, são destacados aspectos fundamentais, tais como:

- ✓ O processo de autoavaliação;
- ✓ O papel da CPA;
- ✓ As conquistas alcançadas;
- ✓ A metodologia empregada;
- ✓ Os objetivos institucionais.

Esse diálogo evidencia como a autoavaliação permite à Instituição uma reflexão aprofundada sobre suas práticas, estruturas e ações, além de proporcionar uma visão clara de como é percebida pela comunidade acadêmica e pela sociedade. Nesse contexto, reforça-se a importância da colaboração coletiva, essencial para a busca contínua pela excelência educacional, possibilitando a identificação de fragilidades e o alinhamento estratégico das ações institucionais para promover melhorias significativas.

#### 4.2. Estratégias de comunicação

Para engajar os públicos-alvo, a UNIPAR utiliza canais de comunicação diversificados, como:

- ✓ E-mail;
- ✓ Cartazes informativos com QR code;
- ✓ Site institucional;
- ✓ Redes sociais;
- ✓ Sistema acadêmico de alunos e professores.

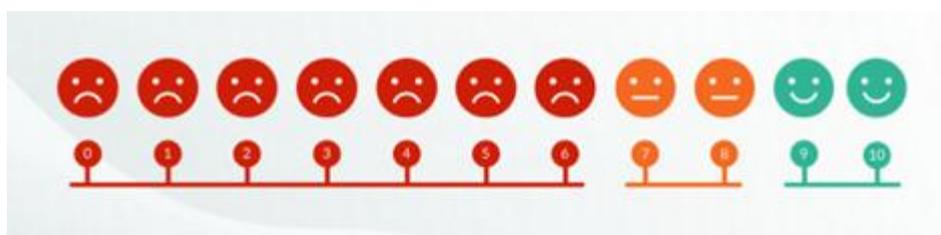
#### 4.3. Monitoramento da participação

Durante o período de avaliação, a CPA dispõe de um painel de controle – *dashboard*, que permite o monitoramento em tempo real dos índices de participação, garantindo maior transparência e eficiência no acompanhamento do processo.

#### 4.4. Instrumentos de avaliação

O **Net Promoter Score – NPS** é uma escala aplicada para medir o nível de satisfação do público avaliado em relação aos serviços oferecidos pela instituição. No NPS, os respondentes atribuem uma nota de 0 a 10, refletindo seu grau de satisfação, conforme ilustrado na Figura 3.

Figura 3: Demonstração gráfica do NPS



Fonte: <https://www.superoffice.com/blog/net-promoter-score/>

Com base no número selecionado por cada cliente, eles são categorizados em três grupos:

**Promotores:** Clientes que atribuem notas 9 ou 10. Representam os clientes mais satisfeitos, com alta probabilidade de recomendar seus serviços a outras pessoas.

**Neutros:** Clientes que atribuem notas 7 ou 8. Embora estejam relativamente satisfeitos, são vulneráveis à concorrência, podendo mudar de empresa devido a fatores como preço, novos recursos ou qualidade do atendimento.

**Detratores:** Clientes que atribuem notas entre 0 e 6. Demonstam insatisfação e possuem maior tendência a abandonar seus serviços, além de poderem compartilhar experiências negativas sobre sua empresa.

**Perguntas utilizando a Escala de Likert**, que apresenta uma série de cinco opções de resposta: 1 - Muito satisfeito; 2 - Satisfeito; 3 - Regular; 4 – Insatisfeito; 5 - Muito insatisfeito e uma sexta opção 6 – Prefiro não responder que não será considerada para fins estatísticos, mas oferece ao respondente a possibilidade de não se posicionar, respeitando sua escolha.

**Questões objetivas** de múltipla escolha e de caixa de seleção são amplamente utilizadas em avaliações, por sua clareza e praticidade. Nas de múltipla escolha, o respondente seleciona uma única opção correta entre as alternativas apresentadas, permitindo uma avaliação direta e eficiente. Já as de caixa de seleção permitem a escolha de múltiplas respostas, sendo ideais para capturar preferências ou situações em que várias opções são aplicáveis.

**Questões abertas** são ferramentas valiosas nos instrumentos de avaliação, pois permitem que os respondentes expressem suas opiniões, sugestões e percepções de maneira livre e detalhada, proporcionando uma visão mais rica e aprofundada sobre o tema avaliado.

E, quando necessário perguntas **Dicotômicas**, composta por duas opções de resposta, como "**Sim**" e "**Não**". Essa abordagem facilita a compreensão por parte do público avaliador e torna a análise dos resultados mais objetiva e ágil.

#### 4.5. Tratamento dos dados

O processo de tratamento dos dados segue as seguintes etapas:

- ✓ **Validação dos Dados:** Após o encerramento do período de avaliação, os dados coletados passam por um rigoroso processo de validação, utilizando técnicas quantitativas e qualitativas para garantir a precisão e a confiabilidade.
- ✓ **Limpeza da Base de Dados:** Em seguida, realiza-se a organização e a limpeza da base de dados, eliminando inconsistências e informações redundantes.

- ✓ **Geração de Resultados:** Finalmente, os dados tratados são integrados ao *software Excel e Power BI*, ou similares, permitindo a geração de relatórios e análises interativas e acessíveis de forma ágil.

## 5. COMUNIDADE AVALIADA

No ano de 2024, foi realizada a avaliação da comunidade interna — segmento discente — conforme previsto no Projeto de Autoavaliação Institucional para o triênio 2024-2026.

Nesse processo, a Unidade de Umuarama contou com **2.075** acadêmicos respondentes, abrangendo as modalidades presencial, EAD, semipresencial e pós-graduação lato sensu e strictu sensu.

## 6. FERRAMENTA PARA COLETA DE DADOS

Foi realizada a aplicação de questionário contendo 14 questões, subdivididas em categorias de avaliação, denominadas eixos e distribuídas no segmento discente. As perguntas foram elaboradas para mensurar a satisfação e o Net Promoter Score (NPS). As respostas seguiram uma escala do tipo Likert, com as seguintes opções: "Muito Satisfeito", "Satisfeito", "Regular", "Insatisfeito", "Muito Insatisfeito" e "Prefiro não responder".

A coleta de dados foi realizada por meio da ferramenta Google Forms, facilitando a organização e tabulação das respostas.

## 7. RESULTADOS

7.1. Apêndice I

7.2. Apêndice II

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm) Acesso em: 16/10/2024.

INEP. **Roteiro de Autoavaliação Institucional**. Disponível em:

<https://www.inep.gov.br>. Acesso em: 16/10/2024.

SuperOffice. **Net Promoter Score: Our 5-Step Process to Grow NPS by 22**

**Points!** Disponível em: <https://www.superoffice.com/blog/net-promoter-score/>  
Acesso em: 16/10/2024.

## RELATÓRIO NPS e SATISFAÇÃO YoY 2023/2024

TÍTULO: NPS por Modalidade por Unidade

UNIDADE: Umuarama Total

VARIÁVEL: Geral

Nº de respostas 2024	NPS 2024	Nº de respostas 2023	NPS 2023	NPS YoY
2075	21	2093	16	5

### SATISFAÇÃO ACADÊMICA

Coordenador	Coordenador YoY	Professores	Professores YoY	Sala de Aula	Sala de aula YoY
Satisfeitos	Manteve-se	Pouco Satisfeito	Manteve-se	Satisfeitos	Manteve-se

Laboratórios	Laboratórios YoY	Biblioteca	Biblioteca YoY	Atendimento	Atendimento YoY
Satisfeitos	Manteve-se	Satisfeitos	Manteve-se	Pouco Satisfeito	Manteve-se

Secretaria	Secretaria YoY	Financeiro	Financeiro YoY	AVA	AVA YoY
Pouco Satisfeito	Manteve-se	Pouco Satisfeito	Manteve-se	Pouco Satisfeito	Manteve-se

Material didático	Material didático YoY	Tutor	Tutor YoY	Aula ao Vivo
Pouco Satisfeito	Manteve-se	Pouco Satisfeito	Manteve-se	Pouco Satisfeito

Número de Respostas: 2035

\*Excluídos aqueles que escolheram não responder.

# Pesquisa de Satisfação

Caro Aluno,

Para melhorar continuamente nossa instituição, contamos com sua participação em nossa pesquisa. Seja franco em suas respostas; sua privacidade será garantida, e sua opinião é essencial para nosso desenvolvimento.

\* Indica uma pergunta obrigatória

---

1. Em uma escala de 0 a 10, quanto você recomendaria a UNIPAR para um amigo ou familiar? \*

*Marcar apenas uma oval.*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Não             Recomendaria

2. O que você mais gosta na UNIPAR? \*

Fique à vontade para citar até 3 pontos fortes do seu curso. Se desejar, justifique sua resposta.

---

---

---

---

---

3. Como a UNIPAR pode melhorar? \*

Fique à vontade para citar até 3 pontos a melhorar no seu curso. Se desejar, justifique sua resposta.

---

---

---

---

---

4. Qual é o seu grau de satisfação em relação a cada um dos itens abaixo? \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Prefiro não responder
<b>Coordenador de curso</b>	<input type="radio"/>					
<b>Professores</b>	<input type="radio"/>					
<b>Sala de aula</b>	<input type="radio"/>					
<b>Laboratórios</b>	<input type="radio"/>					
<b>Biblioteca</b>	<input type="radio"/>					
<b>Ambiente Virtual de Aprendizagem</b>	<input type="radio"/>					
<b>Secretaria</b>	<input type="radio"/>					
<b>Financeiro</b>	<input type="radio"/>					
<b>Atendimento</b>	<input type="radio"/>					

5. Seu ensino médio foi: \*

Marcar apenas uma oval.

- Todo em escola particular
- A maior parte em escola particular
- Todo em escola pública
- A maior parte em escola pública

6. Situação atual de trabalho: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Não desejo trabalhar no momento
- Procurando emprego
- Estagiando
- Trabalhando com carteira assinada
- Sou autônomo ou empreendedor
- Aposentado
- Outro: \_\_\_\_\_

7. Principal responsável pela mensalidade da sua graduação: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Eu mesmo
- Pai e/ou mãe
- Outros familiares (tio, avó, esposa)
- Empresa em que trabalho
- Tenho bolsa de 100% de desconto
- Outro: \_\_\_\_\_

Seção sem título

*Marcar apenas uma oval.*

- Administração
- Agronomia
- Análise e Desenvolvimento de Sistemas
- Arquitetura e Urbanismo
- Biomedicina
- Ciências Contábeis
- Direito
- Educação Física
- Enfermagem
- Engenharia Agrônômica
- Engenharia Civil
- Engenharia Mecânica
- Estética e Cosmética
- Farmácia
- Fisioterapia
- Medicina
- Medicina Veterinária
- Nutrição
- Odontologia
- Pedagogia
- Psicologia
- Sistemas de Informação
- Processos Gerenciais

9. Campus \*

Dropdown

*Marcar apenas uma oval.*

- Cascavel
- Cianorte
- Francisco Beltrão
- Guaíra
- Paranavaí
- Toledo
- Umuarama

10. Ano de Ingresso \*

Dropdown

*Marcar apenas uma oval.*

- 2024
- 2023
- 2022
- 2021
- 2020
- 2019
- 2018
- 2017
- 2016
- 2015
- 2014

11. Gênero \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Masculino
- Feminino
- Outro: \_\_\_\_\_

12. Idade \*

*Marcar apenas uma oval.*

Menos de 18

18 à 24

25 à 34

35 à 44

45 à 54

Mais de 54

13. RA \*

O número da sua matrícula. Será validado apenas uma resposta por RA.

---

14. Você gostaria de compartilhar suas opiniões em uma conversa mais detalhada com a equipe da pesquisa?

Essa será uma pesquisa com grupos menores, que poderá envolver reuniões por vídeo ou presenciais, com duração aproximada de 1 hora.

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

