

Relatório Parcial de Autoavaliação Institucional

Ciclo 2024-2026



Toledo
2024

Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	3
2. COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA.....	3
2.1. CPA Toledo	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

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

2. COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

2.1. CPA Toledo

Nome	Função
Prof. Robson Recalcatti	Presidente
Prof. Fernando Rigo Botelho	Membro docente
Antony Gottems Braghioli	Membro discente
Maykon Pena Vaz	Membro técnico-administrativo
Ricardo Aquino Calizotti	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.

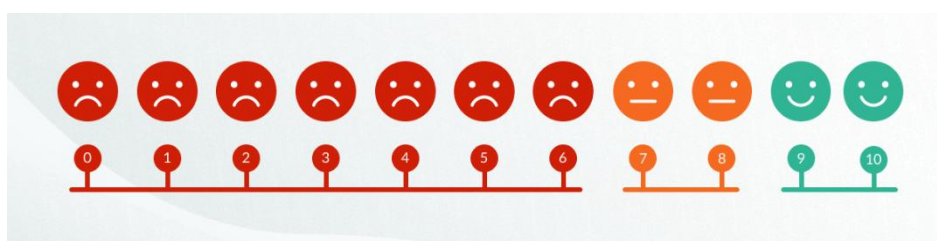
4.3. Monitoramento da participação

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. Demonstram 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 Toledo contou com **1.405** 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 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.

INEP. **Roteiro de Autoavaliação Institucional.** Disponível em: <https://www.inep.gov.br>. Acesso em: 16/10/2024.



RELATÓRIO NPS e SATISFAÇÃO YoY 2023/2024

TÍTULO: NPS por Modalidade por Unidade

UNIDADE: Toledo Total

VARIÁVEL: Geral

Nº de respostas 2024	NPS 2024	Nº de respostas 2023	NPS 2023	NPS YoY
1405	31	954	12	19

SATISFAÇÃO ACADÊMICA

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

Laboratórios	Laboratórios YoY	Biblioteca	Biblioteca YoY	Atendimento	Atendimento YoY
Pouco Satisfeito	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: 1384

*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
Coordenador de curso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Professores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sala de aula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laboratórios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ambiente Virtual de Aprendizagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Financeiro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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

