Relatório Parcial de Autoavaliação Institucional

Ciclo 2024-2026

CPA Comissão Própria de Avaliação

FRANCISCO BELTRÃO
2025

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 3
2 IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO 4
3 COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA 6
3.1 Constituição da CPA Francisco Beltrão **7**
4 METODOLOGIA 8
4.1 Mobilização e sensibilização 8
4.2 Estratégias de comunicação 9
4.3 Monitoramento da participação 9
4.4 Instrumentos de avaliação 9
4.5 Tratamento dos dados 11
4.6 Legenda de indicadores 11
4.7 Análise de conteúdo: qualitativa 13
4.8 Definição da amostra 16
4.9 Instrumento da coleta de dados 16
5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS 18
5.1 Engajamento e Participação 18
5.2 Desempenho do Bloco Acadêmico 18
5.3 Bloco de Serviços e Digital 18
5.4 Evolução do NPS 19
5.5 Compilação dos resultados 19
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO RELATÓRIO 34
APÊNDICE 36
Apêndice I – Modelo do questionário 37
Apêndice II - RESULTADOS 39
REFERÊNCIAS 40

1 INTRODUÇÃO

Apresentamos as conclusões do Relatório Parcial da Autoavaliação Institucional da Comunidade Interna – segmento Discente, referente à segunda 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 2027.

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.

2 IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

"A educação como Meta"

Fundada pela APEC (Associação Paranaense de Ensino e Cultura), a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Umuarama nascia, em 1972, em Umuarama, com objetivos bem traçados: fomentar o ensino superior e, ao mesmo tempo, desenvolver projetos que colaborassem efetivamente para alavancar o desenvolvimento da região. Era um investimento ousado que brotava em solo sedento de novidade, numa de suas melhores fases de desenvolvimento.

Para os pioneiros – o casal Cândido Garcia e Neiva Pavan Machado Garcia – que vieram da cidade de Tupã/SP para esta finalidade, o trabalho foi árduo, mas compensador. Exigiu muita criatividade, audácia e empenho de ambos, que vislumbravam uma instituição apta para atender à grande demanda de profissionais não-graduados.

No entender do casal, a área da educação tinha prioridade. Era urgente a necessidade de formar docentes para as escolas públicas e privadas, que tinham, em seus quadros, quase todos os professores leigos. Assim, a Instituição iniciava sua trajetória com cursos de licenciatura: Pedagogia (magistério) e Estudos Sociais, em 1972, e Ciências (Matemática) e Letras, em 1975, que reuniam cerca de 600 alunos.

A comunidade via a UNIPAR com bons olhos. Por acreditar que os investimentos da APEC em cursos superiores iriam colaborar para o desenvolvimento socioeconômico – além do cultural –, apoiava as ações de seus dirigentes, que cada vez se empenhavam mais para acompanhar o número crescente de pessoas interessadas em prosseguir os estudos, em seguir carreira. Assim, novos cursos são implantados pela FIAPEC (Faculdades Integradas da Apec): em 1980, Administração e Direito; em 1981, Ciências Contábeis e, no final da década – em 1989 –, Psicologia.

No ano seguinte – 1990 – nasce mais uma opção para os estudantes: o curso de Farmácia. Nessa fase, a Instituição passa a atrair estudantes de outras regiões do Paraná e de outros estados do Brasil. Começava, então, um novo capítulo da trajetória da APEC: a luta por transformar a FIAPEC em universidade.

Luta vencida. Em 1993, dirigentes e professores comemoraram, com carreata pelo centro da cidade de Umuarama, o reconhecimento conferido pelo MEC. Em 9 de novembro a FIAPEC transforma-se oficialmente em Universidade Paranaense – UNIPAR. O momento passa a ser um dos mais marcantes da história da Instituição, pois representa autonomia na criação de cursos.

Mas a conquista foi além. Os dirigentes da UNIPAR começam, então, a colocar em prática os planos de expansão, traçados com muito otimismo e com a intenção de contemplar outras cidades do Estado com o ensino da Universidade Paranaense. Ainda no ano de 1993 brotavam os campi de Toledo, Guaíra, Cianorte e Paranavaí. Em 1999 sai do papel o de Cascavel e, em 2001, entra em funcionamento o de Francisco Beltrão.

No compasso desse crescimento, além de se preocuparem com a estrutura predial, os dirigentes da UNIPAR priorizam também investimentos em tecnologia. Clínicas, laboratórios e ambientes especiais para atividades práticas são todos montados com equipamentos de ponta, iniciativa que leva a UNIPAR para o rol das mais bem aparelhadas do Brasil. Nesse período, a UNIPAR também começa a dinamizar seus setores de pesquisa, de extensão e pós-graduação.

Acelerada, mas mirando sempre o futuro e firme no propósito de oferecer ensino de excelência, a UNIPAR entra neste terceiro milênio com mais de vinte mil alunos, consolidando-se como uma das maiores expressões do ensino superior do Paraná.

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

3 COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

Na UNIPAR, as CPAs são instituídas por meio de Ato Executivo da Diretoria Executiva, em conformidade com as disposições previstas no Regimento. Esse regimento, por sua vez, fundamenta-se especialmente na Lei nº 10.861/2004, nos atos ministeriais que regulamentam o SINAES e nas normativas expedidas pela própria Diretoria Executiva que orientam o processo de avaliação institucional na universidade.

A Resolução UNIPAR RU 38-2024 aprova o regimento da CPA, na seção II está apresentada a sua formação disposta a seguir:

> ***Art. 2º*** *- Em cada Unidade Universitária da UNIPAR e no Núcleo de Educação a Distância, a CPA tem a seguinte composição:*
>
> *I. Presidente: Diretor Geral da Unidade ou Coordenador Geral Acadêmico da Unidade ou Coordenador Geral Acadêmico EAD;*
>
> *II. 01 (um) membro representante do corpo docente;*
>
> *III. 01 (um) membro representante dos funcionários administrativos;*
>
> *IV. 01 (um) membro representante dos discentes; e*
>
> *V. 01 (um) membro representante da sociedade civil organizada.*
>
> ***§ 1º*** *Os membros representantes referidos nos incisos II, III e V têm mandato de 03 (três) anos, admitida a nomeação para novo mandato.*
>
> ***§ 2º*** *O membro representante referido no inciso IV tem mandato de 01 (um) ano, podendo ser reconduzido.*

Essa estrutura assegura a participação equilibrada dos diferentes atores institucionais e externos no processo avaliativo, reforçando o princípio da diversidade e da legitimidade das ações da CPA junto às unidades.

Entre as atribuições da CPA no âmbito das unidades acadêmicas, destaca-se a responsabilidade de coordenar as atividades de avaliação institucional, assegurando a execução dos processos conforme os objetivos estabelecidos.

3.1 Constituição da CPA Francisco Beltrão

Nome	Função
Prof. Claudemir José de Souza	Presidente
Profª. Luciana Pellizzaro	Membro docente
Profª. Taise Signorini	Membro docente (suplente)
Maria Eduarda Santin	Membro discente
Guilherme Antonio Hudson	Membro discente(suplente)
Andreia Jaqueline Zanini	Membro técnico-administrativo
Regiane Pagnan	Membro técnico-administrativo (suplente)
Almir Valentin Zanette	Membro da sociedade civil
Jaqueline Raimundo	Membro da sociedade civil(suplente)

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.

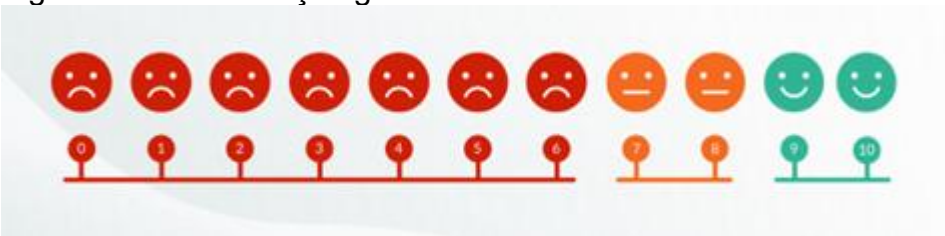
4.3 Monitoramento da participação

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 1.

Figura 1: 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**.**

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 seguiu as seguintes etapas discutidas nesta seção.

A **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.

Em seguida, realizou-se a **organização e a limpeza da base de dados**, eliminando inconsistências e informações redundantes.

Finalmente, a **geração de resultados**, na qual os dados tratados foram integrados ao *software Excel e Power BI*, ou similares, permitindo a geração de relatórios e análises interativas e acessíveis de forma ágil.

Importante ressaltar que os resultados referentes **a autoavaliação do corpo docente não serão publicados**, para que não ocorra a exposição do docente.

Problemas e demais constatações pertinentes a este critério serão tratadas individualmente pela coordenação, direção da unidade e professor avaliado. Sempre preservando identidade e resultados do docente.

4.6 Legenda de indicadores

4.6.1 Indicadores de desempenho (YoY)

A classificação da tendência anual (Δ% YoY) é baseada na variação média das notas entre os ciclos de 2023 e 2025, utilizando os seguintes parâmetros ilustrados no Quadro 1.

Quadro 1 – Legenda de classificação do desempenho

Símbolo	Classificação	Critério matemático	Significado Institucional
▲	Evolução	Δ% > 0%	Indica crescimento na percepção de qualidade pelos acadêmicos.
—	Estável	-0,5% < Δ% ≤ 0%	Indica manutenção do padrão de qualidade, com variações marginais.
▼	Atenção	-1,0% < Δ% ≤ -0,5%	Indica um leve recuo na satisfação, sugerindo monitoramento.
▼	Alerta	Δ% ≤ -1,0%	Indica retração significativa na satisfação, exigindo análise prioritária e plano de melhoria.

Fonte: Elaborado pela CPA (2025).

4.6.2 Legenda de classificação do NPS

O NPS é um indicador que mede a satisfação e a probabilidade de recomendação da instituição pelos acadêmicos, variando de -100 a 100 pontos. A classificação dos resultados segue os critérios ilustrados no Quadro 2.

Quadro 2 – Classificação do NPS

Intervalo Numérico	Classificação	Significado Institucional
Menor ou igual a 0	Zona Crítica	Alto índice de insatisfação; exige ações corretivas imediatas.
De 1 a 50	Zona de Aperfeiçoamento	Nível moderado de satisfação; há potencial de crescimento e fidelização.
De 51 a 75	Zona de Qualidade	Bom desempenho; a instituição possui mais promotores do que detratores.
Acima de 75	Zona de Excelência	Nível máximo de satisfação; os alunos são promotores ativos da marca.

Fonte: Elaborado pela CPA (2025).

4.6.3 Legenda de satisfação (Escala Likert de 1 a 5)

Para a análise dos blocos Acadêmico, Serviços e Digital, as notas médias obtidas através das respostas dos acadêmicos são convertidas em categorias qualitativas seguindo os intervalos ilustrados no Quadro 3.

Quadro 3 – Escala de satisfação

Intervalo de Média (M)	Classificação	Significado Institucional
1,00 a 1,80	Muito Insatisfeito	Desempenho crítico; necessidade de intervenção imediata.
1,81 a 2,60	Insatisfeito	Desempenho abaixo da meta; requer plano de melhoria.
2,61 a 3,40	Regular	Desempenho mediano; exige monitoramento constante.
3,41 a 4,20	Satisfeito	Desempenho positivo; atende às expectativas institucionais.
4,21 a 5,00	Muito Satisfeito	Desempenho de excelência; referência de qualidade.

Fonte: Elaborado pela CPA (2025).

4.7 Análise de conteúdo: qualitativa

A abordagem metodológica deste relatório é de natureza qualitativa e fundamenta-se na técnica de **Análise de Conteúdo** proposta por **Bardin (2016)**. O percurso investigativo foi estruturado em três fases cronológicas e sistemáticas: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados (inferência e interpretação).

4.7.1 Pré-análise

Esta fase consistiu na organização do material e na sistematização das ideias iniciais. Realizou-se a **leitura flutuante** do corpus de análise, composto pelas respostas abertas coletadas em instrumentos de avaliação institucional.

Como suporte à análise estrutural, utilizou-se a análise de similitude para identificar os núcleos centrais de sentido e as conexões entre os termos recorrentes nas falas dos respondentes.

Nesta etapa, foram definidos os indicadores que orientaram a interpretação posterior, garantindo a exaustividade e a representatividade dos dados.

4.7.2 Exploração do material

A exploração do material envolveu as operações de codificação e **categorização** por analogia. As unidades de registro foram decompostas e reagrupadas em eixos temáticos fundamentados na convergência semântica dos relatos. O material foi organizado em quatro categorias analíticas:

- **Infraestrutura e Ambiente Físico:** Engloba as percepções sobre a qualidade das instalações, manutenção de espaços e disponibilidade de recursos tecnológicos.
- **Metodologia e Processos Pedagógicos:** Abrange a análise sobre os métodos de ensino adotados, a organização da grade curricular e a carga horária das disciplinas.
- **Recursos Humanos e Atuação Docente:** Reúne os dados relativos à competência pedagógica, didática e compromisso profissional do corpo docente.
- **Gestão Institucional e Suporte ao Aluno:** Concentra as informações sobre o atendimento administrativo, canais de comunicação com a coordenação e serviços de apoio discente.

4.7.3 Tratamento dos resultados, inferência e interpretação

Nesta fase final, os dados foram submetidos a processos de síntese e confronto, permitindo a construção de quadros comparativos e análises críticas. Por meio da **inferência**, buscou-se desvelar o conteúdo latente das mensagens, identificando as causas das percepções manifestadas.

A interpretação final visou fornecer um diagnóstico preciso das potencialidades e fragilidades da unidade, transformando dados brutos em informações estratégicas para o planejamento de ações corretivas e a manutenção dos pontos de excelência institucional.

4.7.4 Análise de similitude: estrutura e conectividade de conceitos

Para identificar a organização do discurso e a proximidade entre os temas citados pelos respondentes, aplicou-se a técnica de **Análise de Similitude**. Esta análise fundamenta-se na Teoria dos Grafos e permite visualizar a “árvore” de coocorrências das palavras, revelando o núcleo central e as periferias do conteúdo textual.

A interpretação deste gráfico deve considerar os seguintes elementos estruturais:

- **Vértices (palavras):** Cada palavra no gráfico representa um conceito relevante extraído das respostas. O tamanho da fonte é proporcional à frequência do termo: palavras em maior destaque visual constituem os pilares centrais do discurso e indicam os temas de maior relevância para a comunidade acadêmica.
- **Arestas (linhas de conexão):** As linhas que ligam as palavras indicam que elas aparecem juntas com frequência em uma mesma resposta. A espessura da linha é diretamente proporcional à força da conexão entre os termos; quanto mais espessa a linha, maior é a associação direta entre esses dois conceitos identificada no corpus.
- **Centralidade e estrutura:** Termos que ocupam posições centrais e possuem muitas ramificações funcionam como "hubs" de sentido. Eles conectam diferentes campos semânticos, demonstrando as relações diretas entre os eixos principais da experiência universitária.
- **Ramificações periféricas:** As extremidades do gráfico revelam contextos específicos ou desdobramentos de temas principais, evidenciando detalhes secundários ou demandas particulares presentes nos relatos.

Esta técnica é essencial para a CPA, pois permite não apenas saber o que foi dito, mas como os temas se relacionam na percepção dos respondentes, evidenciando se determinadas figuras ou processos estão mais associados à metodologia, à infraestrutura ou à organização institucional.

4.7.5 Análise de dados textuais: Classificação Hierárquica Descendente (CHD)

Para o tratamento das respostas abertas coletadas no instrumento de avaliação, foi utilizada a técnica de **Classificação Hierárquica Descendente (CHD)**.

Este procedimento estatístico agrupa o conteúdo textual em **classes de palavras** com base na frequência e na correlação (teste qui-quadrado), permitindo

identificar as principais temáticas e contextos semânticos presentes no discurso dos respondentes.

O resultado dessa análise é apresentado por meio de um **Dendrograma**, que deve ser interpretado da seguinte forma:

- **Agrupamentos e partições:** O gráfico ilustra as divisões do "corpus" textual. As ramificações superiores mostram como as ideias se separam; classes que compartilham o mesmo "braço" no topo possuem maior proximidade temática entre si.
- **Identificação das classes:** Cada coluna colorida representa uma classe específica. A porcentagem indicada no topo de cada coluna refere-se ao peso daquela categoria em relação ao total de segmentos de texto analisados, indicando a relevância quantitativa de cada tema.
- **Vocabulário típico:** Abaixo de cada classe, são listadas as palavras-chave que definem aquele grupo. As palavras no topo da lista e em tamanho maior são aquelas que possuem maior força estatística e associação com a classe, servindo como base para a interpretação qualitativa e a criação de rótulos para cada tema (ex: infraestrutura, estágio, metodologia de ensino, etc.).

Essa abordagem garante que a análise da CPA não seja apenas subjetiva, mas fundamentada em evidências estatísticas que revelam as prioridades e preocupações da comunidade acadêmica.

4.8 Definição da amostra

No ano de 2025, período de 1º de setembro a 30 de novembro, 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 **Francisco Beltrão** contou com **1.145** acadêmicos respondentes, abrangendo a modalidades presencial.

4.9 Instrumento da coleta de dados

Foi realizada a aplicação de questionário contendo 40 questões, subdivididas em categorias de avaliação, denominadas eixos e distribuídas no segmento discente.

Um primeiro grupo de 20 questões focou a avaliação do docente por parte do aluno. O processo transcorreu individualmente, ou seja, o aluno avaliou o corpo docente de seu curso separadamente.

As questões seguiram uma escala do tipo Likert, com as seguintes opções: “Muito Satisfeito”, “Satisfeito”, “Regular”, “Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito”.

O segundo grupo, composto por 20 questões, focado na avaliação dos cursos de graduação em que o acadêmico se encontra matriculado e na satisfação em relação à Unipar.

Neste grupo, uma única pergunta foi elaborada para mensurar a satisfação e o Net Promoter Score (NPS).

As questões de número 2 a 15, seguiram o padrão Likert, repetindo as opções: “Muito Satisfeito”, “Satisfeito”, “Regular”, “Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito”.

Finalizando o questionário, questões 19 e 20, tiveram modelo subjetivo visando o levantamento qualitativo da satisfação do acadêmico.

A coleta de dados foi realizada por meio do Sistema de Gerenciamento Acadêmico Lyceum®. Para tanto, o acadêmico foi oportunizado de participar via plataforma do Aluno On-line.

Em relação à participação do acadêmico na pesquisa, foi voluntária. Para acessar a pesquisa, foi necessário o registro de login na plataforma do Aluno On-line.

Vale ressaltar que, mesmo havendo o controle de login para que respostas em duplicidade não ocorressem, a identificação do aluno foi preservada confirmando o anonimato.

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta análise baseia-se exclusivamente nos resultados consolidados da **Unidade de Francisco Beltrão**, conforme os dados apresentados nos relatórios de 2023 a 2025.

A análise a seguir foca exclusivamente nos dados da **Unidade de Francisco Beltrão** da Unipar, consolidando as métricas de engajamento, desempenho acadêmico, serviços e lealdade (NPS) entre os anos de 2023 e 2025.

5.1 Engajamento e Participação

A unidade apresentou uma recuperação expressiva no engajamento discente em 2025. Após uma leve retração de **-0,4%** em 2024, o volume de respondentes saltou para **1.145** em 2025 (uma alta de **39,3%** no ano), consolidando uma variação média de **19,5%**.

5.2 Desempenho do Bloco Acadêmico

Embora as categorias permaneçam no nível de "Satisfeito", o bloco apresenta sinais de alerta significativos. Os itens **Coordenador (-4,8%)**, **Laboratórios (-4,9%)** e **Biblioteca (-3,6%)** registram tendências de declínio médio no triênio. Apenas **Professores (+1,3%)** e **Sala de Aula (+0,1%)** mantêm trajetórias de evolução.

5.3 Bloco de Serviços e Digital

Este bloco é o ponto de maior vulnerabilidade institucional em Francisco Beltrão. Todas as categorias presenciais: **Secretaria (-3,8%)**, **Atendimento (-2,6%)** e **Financeiro (-1,2%),** estão em estado de **Alerta** devido a variações negativas acumuladas. Os serviços digitais (AVA, Material, Tutor e Aula ao Vivo) constam como **NSA**.

5.4 Evolução do NPS

O Net Promoter Score demonstrou alta volatilidade. Após cair para a nota **4** em 2024, o indicador retornou ao patamar de **27** em 2025, mantendo-se na **Zona de Aperfeiçoamento**. A variação média registrada é de **244,9%**, refletindo a recuperação da lealdade após o recuo crítico do ano anterior.

5.5 Compilação dos resultados

Assim, focando exclusivamente na análise técnica e institucional para o relatório da **CPA (Comissão Própria de Avaliação)** da **Unidade de Francisco Beltrão**, aqui estão as correções e pontos de melhoria (Quadro 24) para os dados apresentados no quadro disponível no Apêndice II:

Quadro 4 – Principais correções e pontos de melhoria

Bloco	Categoria	Status 2025	Tendência (YoY)	Δ% Médio
Acadêmico	Coordenador	3,8 - Satisfeito	▼ Alerta	-4,80%
	Laboratórios	3,8 - Satisfeito	▼ Alerta	-4,90%
	Biblioteca	3,9 - Satisfeito	▼ Alerta	-3,60%
Serviços	Secretaria	3,7 - Satisfeito	▼ Alerta	-3,80%
	Atendimento	3,7 - Satisfeito	▼ Alerta	-2,60%
	Financeiro	3,7 - Satisfeito	▼ Alerta	-1,20%
Geral	NPS	27 – Zona de Aperfeiçoamento	▲ Evolução	244,90%

Fonte: Elaborado por CPA (2025).

5.6 Análise qualitativa

Nesta seção apresenta-se a análise qualitativa referente aos dados de 2025, da **Unidade de Francisco Beltrão**, da Universidade Paranaense – UNIPAR.

5.6.1 Análise: “O que você mais gosta na UNIPAR?”

A análise dos dados coletados na Unidade de Francisco Beltrão revela uma percepção institucional altamente positiva, fundamentada em uma tríade de excelência: **corpo docente qualificado**, **infraestrutura robusta** e um **ambiente**

acolhedor. O gráfico de similitude confirma essa centralidade, posicionando o termo **"professor"** como o núcleo das experiências dos acadêmicos, ramificando-se para aspectos práticos e estruturais.

A Figura 2 ilustra o gráfico de similitude produzido pelo software Iramuteq por meio da análise lexical do *corpus* textual.

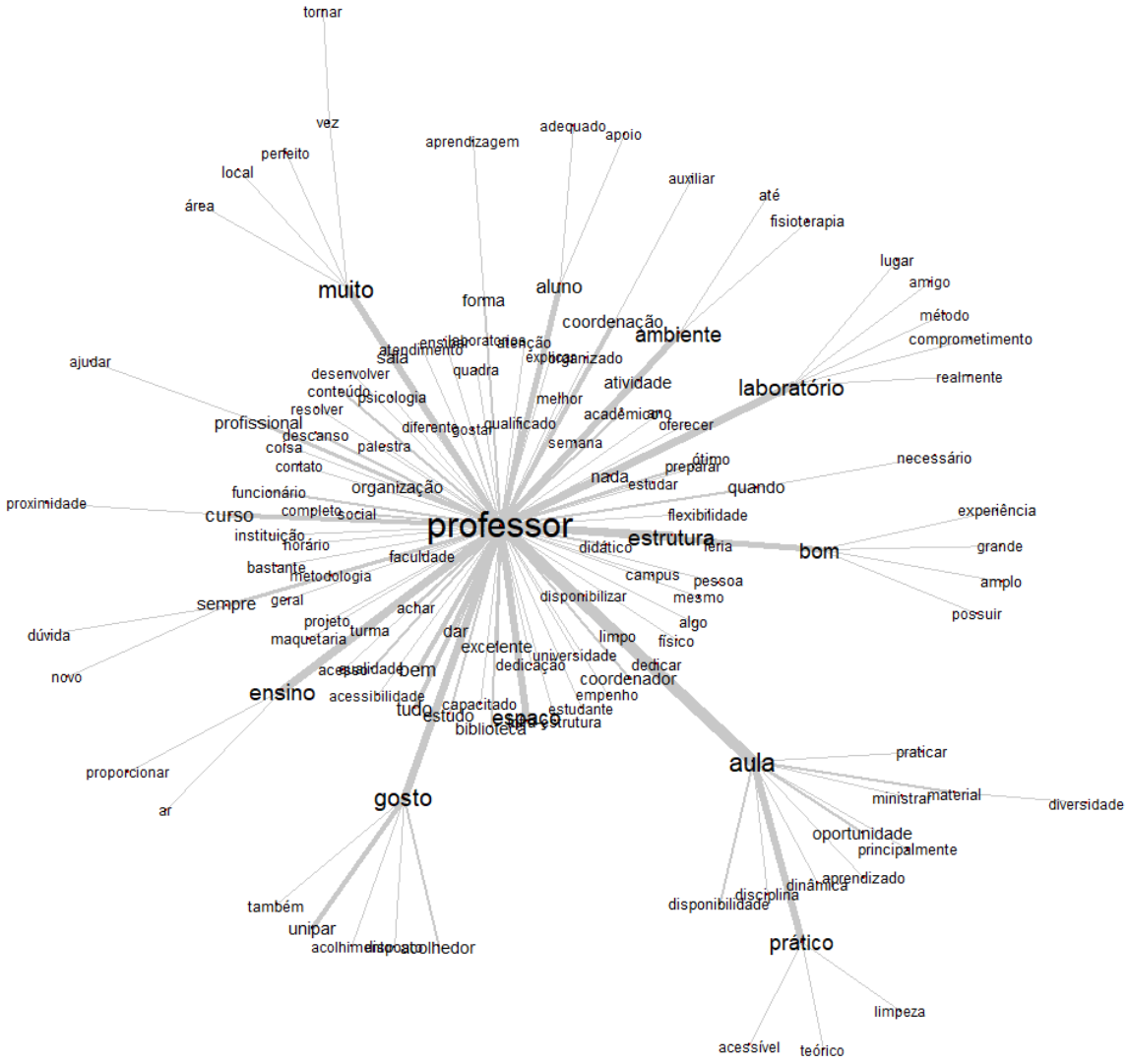


Figura 2 – Gráfico de similitude: o que mais gosto na Unipar
Fonte: Elaborado pela CPA (2025).

Análise do gráfico de similitude

O protagonismo docente e o relacionamento humano: O corpo docente é, sem dúvida, o maior ativo da unidade. Os alunos destacam não apenas a alta titulação (mestres e doutores), mas a **acessibilidade** e o **empenho** em garantir o aprendizado.

- A relação é descrita como próxima e horizontal.
- A dedicação vai além da sala de aula, com professores disponíveis para sanar dúvidas em horários diversos.
- Os funcionários administrativos e técnicos de laboratório também são frequentemente elogiados pela gentileza e presteza.

Infraestrutura – entre a teoria e a prática: A estrutura física é citada como um diferencial competitivo, especialmente no que tange aos espaços especializados.

- **Laboratórios e Clínicas:** O laboratório de anatomia, a maquetaria, a clínica de fisioterapia e o bloco de odontologia são pontos de orgulho.
- **Recursos Tecnológicos:** Salas equipadas com ar-condicionado e projetores, além de uma biblioteca com acervo e atendimento elogiados.
- **Conforto e Limpeza:** A organização e o asseio dos ambientes são constantes nos depoimentos.

Metodologia e oportunidades: As **aulas práticas** emergem como o método preferido dos estudantes, permitindo a aplicação imediata do conhecimento teórico.

- Há um reconhecimento do esforço institucional em alinhar o ensino às demandas do mercado de trabalho.
- Projetos de iniciação científica e atividades extracurriculares são vistos como portas para o aperfeiçoamento profissional.

Gestão e ambiente institucional: A coordenação dos cursos é vista como um braço de apoio eficiente e resolutivo. Além disso, a criação de espaços de convivência (como a sala para aquecer refeições) fortalece o sentimento de acolhimento.

Quadro 5 – Resumo das fortalezas

Categoria	Destaques dos Alunos
Corpo Docente	Professores qualificados (doutores/mestres), didática acessível, prontidão no atendimento e dedicação ao aluno.
Infraestrutura Especializada	Laboratórios bem equipados, clínicas modernas (Fisioterapia/Odonto), maquetaria e biblioteca completa.
Metodologia de Ensino	Foco em aulas práticas, integração entre teoria e mercado, e incentivo à iniciação científica.
Ambiente e Convivência	Espaços limpos, salas climatizadas, áreas de descanso confortáveis e clima organizacional acolhedor.
Apoio Discente	Coordenação acessível, facilidade de diálogo e presteza dos funcionários administrativos.
Benefícios Financeiros	Programas de bolsas, descontos na mensalidade e preços acessíveis.

Fonte: Elaborado pela CPA (2025).

Síntese dos resultados

A análise dos dados da unidade de Francisco Beltrão revela que a experiência dos alunos é ancorada em uma forte valorização do capital humano e da infraestrutura tecnológica. O gráfico de similitude coloca o **"professor"** como a figura central, o que é corroborado pelos relatos que descrevem um corpo docente altamente qualificado, composto por doutores e doutorandos que mantêm uma relação de proximidade e horizontalidade com os estudantes. Aqui estão os pilares que sustentam essa percepção positiva:

A excelência do corpo docente e o suporte humano

- Os professores são destacados pelo empenho, acessibilidade e pela capacidade de transformar conteúdos complexos em aprendizado motivador.
- A relação entre aluno e professor é descrita como interessante e baseada na disponibilidade para sanar dúvidas até fora do horário regular.
- Funcionários administrativos, técnicos de laboratório e a equipe da biblioteca são elogiados pela gentileza e pelo atendimento prestativo.
- A coordenação dos cursos é percebida como um braço resolutivo, sempre presente para auxiliar no planejamento letivo e na solução de problemas.

Infraestrutura e ambiente de aprendizado

- A unidade é reconhecida por ser completa, oferecendo salas climatizadas, bem equipadas e um ambiente sempre limpo e organizado.
- Os laboratórios — com destaque para os de anatomia, enfermagem, engenharia e odontologia — são citados como espaços de excelência para a formação.
- A biblioteca é vista como um recurso fundamental, elogiada tanto pelo acervo quanto pela qualidade do atendimento.
- Espaços de convivência, como as áreas de descanso e a cozinha para alunos, contribuem para um sentimento de acolhimento e conforto.

Foco na prática e metodologia

- As aulas práticas e as atividades em clínicas (como a de Fisioterapia) são os momentos de maior satisfação, permitindo a aplicação imediata da teoria.
- Há um incentivo perceptível à iniciação científica, projetos de extensão e atividades culturais, o que amplia o universo de possibilidades profissionais.
- A metodologia de ensino busca aliar a teoria à prática, utilizando materiais em excelentes condições e tecnologias que facilitam os estudos.

O sentimento de pertencimento

- A universidade é descrita como um ambiente acolhedor, onde amizades duradouras são formadas e a diversidade é respeitada.
- A flexibilidade de horários e as facilidades financeiras, como bolsas de estudo e descontos na mensalidade, são fatores que auxiliam na permanência do aluno.
- A percepção geral é de que a Unipar em Francisco Beltrão é uma instituição moderna, comprometida com a formação crítica e o crescimento futuro dos seus acadêmicos.

5.6.2 Análise: “Como a UNIPAR pode melhorar?”

A análise dos dados da unidade de Francisco Beltrão, oriunda das percepções dos acadêmicos do ensino presencial, revela que o desejo de melhoria converge para a necessidade de um equilíbrio mais refinado entre o suporte tecnológico, a infraestrutura física e a qualidade pedagógica.

Análise do gráfico de similitude

O gráfico de similitude (Figura 3) coloca o **"aluno"** e a **"aula"** no centro das preocupações, ramificando-se para questões críticas como conectividade, conforto físico e a organização do sistema de ensino.



Figura 3 – Gráfico de similitude: como melhorar
Fonte: Elaborado pela CPA (2025).

Infraestrutura e conforto no campus: Um dos pontos mais sensíveis refere-se à conectividade; a internet Wi-Fi é descrita como instável, lenta ou inexistente em diversos pontos, o que compromete a realização de pesquisas e o uso de plataformas digitais essenciais em sala de aula. No que tange ao ambiente físico, há uma demanda urgente por:

- **Mobiliário:** As cadeiras e carteiras são frequentemente citadas como desconfortáveis, velhas ou inadequadas para longos períodos de estudo.
- **Acessibilidade e Abrigo:** A instalação de coberturas e toldos nos portões de embarque (especialmente no Portão B) é considerada essencial para proteger os alunos que dependem de transporte e ficam expostos à chuva.
- **Recursos Básicos:** Alunos de cursos específicos, como Arquitetura, apontam a carência crítica de tomadas nas salas para o uso de notebooks. Além disso, a manutenção de aparelhos de ar-condicionado é uma queixa recorrente devido ao barulho ou mau funcionamento.

Qualidade pedagógica e gestão acadêmica: A experiência acadêmica enfrenta desafios relacionados ao número elevado de alunos por turma, o que, segundo os relatos, prejudica o engajamento e a atenção individualizada do professor. Outros pontos de atenção incluem:

- **Metodologia:** Sugere-se a adoção de aulas mais dinâmicas que fujam da mera leitura de slides, integrando mais profundamente a teoria à prática do mercado.
- **Estrutura de Cursos:** Alunos de Arquitetura e Engenharia questionam o compartilhamento de disciplinas de cálculo, alegando que os focos de aprendizado são distintos e deveriam ser separados para melhor aproveitamento.
- **Materiais de Laboratório:** Há relatos sobre a necessidade de renovação de insumos, vidrarias e equipamentos, com menções a produtos com validade expirada que comprometem a eficácia das aulas práticas.

Suporte logístico e serviços: A vida universitária no campus demanda melhorias nos serviços de apoio e alimentação:

- **Alimentação:** Os preços praticados na cantina são vistos como elevados. Surge a sugestão recorrente para a criação de um Restaurante Universitário (RU) com refeições acessíveis.
- **Convivência:** A ampliação de espaços de descanso (com puffs e mesas) e a descentralização de micro-ondas para blocos mais afastados ajudariam a reduzir filas e otimizar o tempo dos intervalos.
- **Comunicação Digital:** O atendimento via WhatsApp e o sistema "Aluno Online" são descritos como morosos ou instáveis, sugerindo-se a criação de um aplicativo próprio para facilitar o acesso a notas e informações financeiras.

Gestão e financeiro: Os acadêmicos solicitam maior transparência e previsibilidade em relação aos reajustes das mensalidades e taxas. No âmbito da coordenação, espera-se uma postura mais proativa na resolução de problemas, na organização de estágios e na comunicação antecipada sobre alterações no calendário de aulas.

5.6.3 Análise de classificação hierárquica descendente

A análise do dendrograma (Figura 4) e do gráfico de similitude, baseada nas respostas dos acadêmicos de Francisco Beltrão sobre pontos de melhoria, revela um cenário onde as principais dores não estão no ensino em si, mas na **experiência logística e física** do estudante.

Enquanto o gráfico de similitude centraliza o termo **"aluno"** conectado a verbos de necessidade como "precisar", "melhorar" e "resolver", o dendrograma fragmenta essas necessidades em sete núcleos críticos que variam desde o conforto das salas até a eficiência da comunicação institucional.

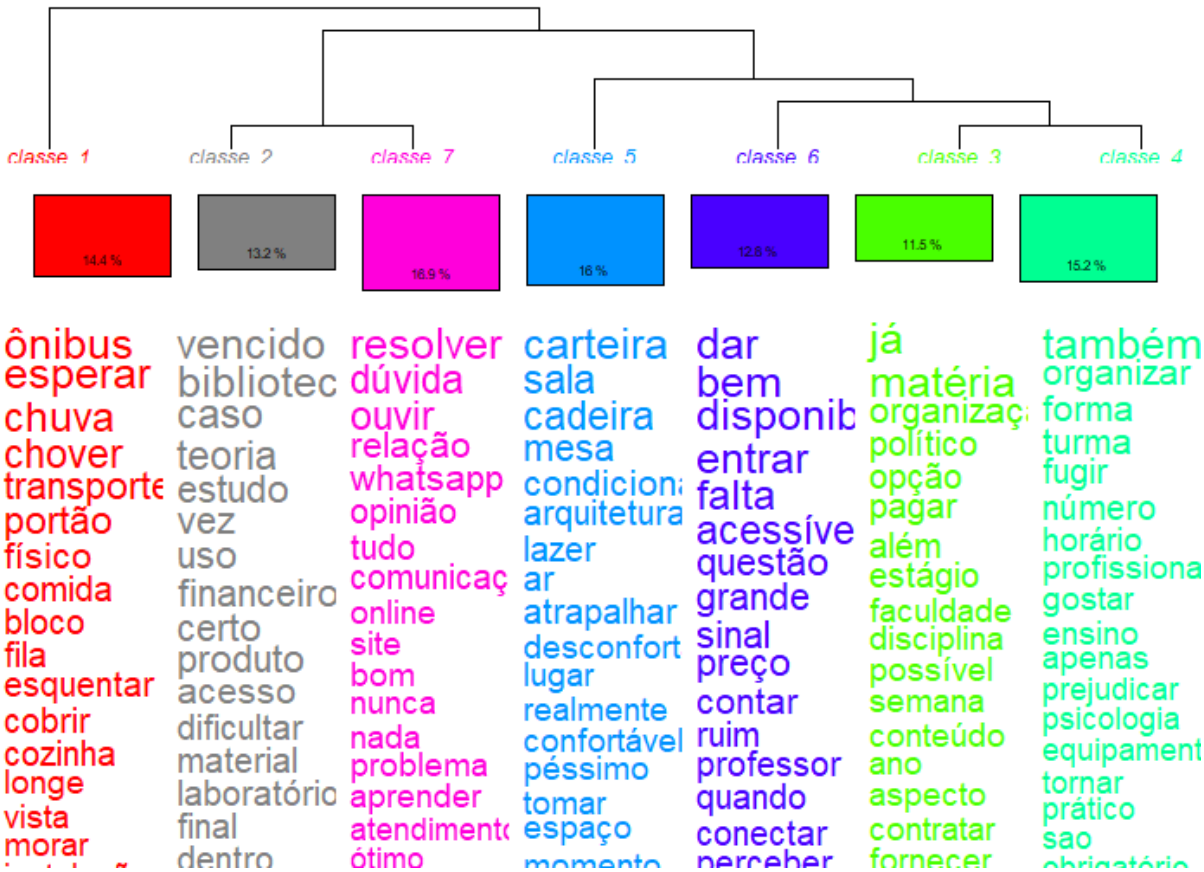


Figura 4 – Gráfico da CHD
Fonte: Elaborado pela CPA (2025).

Análise das dimensões de melhoria

As classes com maior peso relativo, **Classe 7 (16,9%)** e **Classe 5 (16%)**, indicam que a prioridade imediata dos alunos reside na **comunicação e no conforto ambiental**. Há uma queixa latente sobre a dificuldade de resolver dúvidas de forma ágil, com menções específicas à demora no atendimento via WhatsApp e à instabilidade do portal do aluno.

Paralelamente, o “desconforto” físico nas salas de aula, traduzido em cadeiras inadequadas e falhas no ar-condicionado, surge como um fator que "atrapalha" diretamente o foco no conteúdo.

Outro ponto de forte impacto é a **Classe 1 (14,4%)**, que trata da infraestrutura externa. O “esperar” pelo transporte no “portão B” sob “chuva” é uma vulnerabilidade

logística que gera grande insatisfação, assim como o tempo gasto em “filas” para “esquentar comida” na cozinha, o que muitas vezes faz o aluno perder o início da aula.

Uma ilustração das classes, seu peso, temática e as palavras que tiveram destaque identificado é apresentado no Quadro 6.

Quadro 6 – Divisão das classes

Classe	Peso (%)	Tema Central	Palavras de Destaque
Classe 7	**16,90%**	Atendimento e Suporte	Resolver, dúvida, comunicação, WhatsApp, site, atendimento, opinião.
Classe 5	**16,00%**	Conforto e Ergonomia	Carteira, sala, cadeira, mesa, ar-condicionado, desconforto, lazer.
Classe 4	**15,20%**	Organização das Turmas	Turma, organizar, número, horário, ensino, prático, prejudicar.
Classe 1	**14,40%**	Logística e Alimentação	Ônibus, esperar, chuva, portão, transporte, fila, cozinha, esquentar.
Classe 2	**13,20%**	Recursos Acadêmicos	Vencido, material, laboratório, biblioteca, financeiro, teoria, produto.
Classe 6	**12,80%**	Acessibilidade e Conexão	Sinal, Wi-Fi, preço, professor, acessível, conectar, ruim.
Classe 3	**11,50%**	Gestão de Curso e Estágios	Matéria, organização, estágio, pagar, opção, disciplina, semana.

Fonte: Elaborado pela CPA (2025).

Interpretação dos resultados

Os resultados sugerem que a Unipar em Francisco Beltrão entrega uma boa qualidade pedagógica, mas falha em oferecer o suporte infraestrutural básico que sustenta essa aprendizagem.

A centralidade do termo **“aluno”** no gráfico de similitude cercado por termos de “infraestrutura” e “sistema” indica que o estudante se sente sobrecarregado por obstáculos operacionais. A **Classe 4 (15,2%)** traz um alerta crítico sobre a superlotação: turmas com mais de 100 alunos são percebidas como um impeditivo para o aprendizado de qualidade e para a realização de aulas práticas efetivas.

Conclusão e inferências

Infere-se que o investimento em **"humanização da estrutura"** (cobertura para chuva, troca de cadeiras e melhoria da internet) teria um impacto imediato e desproporcional na satisfação geral, possivelmente reduzindo a percepção de que a instituição é excessivamente focada no aspecto financeiro em detrimento do bem-estar do acadêmico. Além disso, a separação de turmas superlotadas e a revisão da validade de materiais de laboratório (mencionados na Classe 2) são medidas urgentes para preservar a reputação de excelência técnica da unidade.

As considerações finais baseadas na análise do dendrograma e no gráfico de similitude revelam que, embora a Unipar de Francisco Beltrão possua um capital simbólico positivo, especialmente em relação ao seu corpo docente, há uma fragmentação na experiência do aluno causada por obstáculos operacionais e estruturais. O dendrograma demonstra que os pontos de melhoria não são isolados, mas formam eixos críticos que afetam o bem-estar e o desempenho acadêmico.

A análise multivariada dos dados permite concluir que a satisfação do estudante no semipresencial é influenciada por uma "tríade de atrito" que demanda atenção imediata da gestão:

Desconexão entre o físico e o digital: O alto peso das **Classes 7 e 6** (somando quase 30% da variância) indica que a infraestrutura tecnológica não está acompanhando as necessidades dos alunos.

- A instabilidade crônica da **internet Wi-Fi** é citada como um fator que "atrapalha" as pesquisas e o desenvolvimento de projetos em sala.
- Há uma demanda latente por canais de comunicação mais ágeis, como um **atendimento próprio via WhatsApp** para a unidade, reduzindo a sensação de burocracia do portal "Aluno Online".

Micro-logística e o "custo da espera": A **Classe 1** revela que fatores externos à sala de aula têm um peso emocional significativo.

- O ato de **esperar o transporte sob chuva** no Portão B é uma vulnerabilidade logística que gera percepções de falta de acolhimento.

- As **filas excessivas para o uso de micro-ondas** e o alto custo da alimentação impactam o tempo de descanso e a pontualidade no retorno às aulas.

O risco da massificação do ensino: A **Classe 4** traz o alerta mais crítico do ponto de vista pedagógico: o número excessivo de alunos por turma.

- Relatos de salas com **mais de 100 acadêmicos** sugerem um comprometimento da qualidade do ensino-aprendizagem e da interação com o professor.
- A manutenção do mobiliário (**cadeiras e mesas**) e a renovação de **insumos laboratoriais** (vidrarias e reagentes dentro da validade) são apontadas como essenciais para sustentar a excelência técnica prometida pela instituição.

5.6.4 Análise de conteúdo na técnica de Bardin

Com base nos corpora textuais da Unidade de Francisco Beltrão, a análise de conteúdo a seguir segue as fases metodológicas propostas por Bardin (2016), examinando as percepções dos acadêmicos sobre a instituição.

Pré-análise

Nesta etapa, foi realizada a leitura flutuante de **446** entradas de dados, divididas entre aspectos positivos e pontos de melhoria. O objetivo foi constituir um corpus representativo que permitisse identificar a “jornada do aluno” na Unipar.

Os documentos revelam uma dualidade: enquanto a competência pedagógica é o pilar de sustentação, a infraestrutura operacional e o conforto físico são os principais pontos de atrito.

Exploração do material

O material foi codificado e categorizado em quatro eixos temáticos principais que emergem de ambos os corpora:

- **Capital humano e pedagógico:** Descrito como o ponto mais forte, com destaque para professores qualificados (doutores e doutorandos), empenho docente e coordenação acessível. Contudo, há críticas pontuais sobre a necessidade de maior didática em alguns casos e suporte à saúde mental frente ao estresse acadêmico.
- **Infraestrutura física e laboratorial:** Os laboratórios (Anatomia, Estética, Engenharia e Odontologia) e a biblioteca são amplamente elogiados pela modernidade. Em contrapartida, há queixas severas sobre a ergonomia das cadeiras ("cadeiras de braço lateral"), falta de tomadas para notebooks e manutenção de ares-condicionados.
- **Tecnologia e sistemas digitais:** A conectividade Wi-Fi é o item de maior insatisfação, descrita como instável ou inexistente em certos blocos. O sistema "Aluno Online" e o suporte via WhatsApp também são apontados como morosos ou complexos.
- **Logística e bem-estar:** Inclui demandas por proteção contra chuva no embarque de ônibus (Portão B), redução nos preços da cantina e implementação de um Restaurante Universitário (RU).

Tratamento dos resultados, inferência e interpretação

Os resultados sugerem um **paradoxo de qualidade**: a Unipar Francisco Beltrão é percebida como uma instituição de alto nível educacional, mas que peca em detalhes básicos de hospitalidade.

- **Inferência sobre o ambiente:** O gráfico de similitude e o dendrograma indicam que o "desconforto" físico (cadeiras velhas, filas para micro-ondas) e o "tempo de espera" (chuva e morosidade sistêmica) geram uma percepção de que a universidade prioriza números e retorno financeiro sobre a experiência humana.
- **Inferência pedagógica:** A superlotação de turmas (algumas com mais de 100 alunos) é vista como um risco direto à qualidade do ensino-

aprendizagem, dificultando a interação professor-aluno que os próprios estudantes tanto valorizam.

- **Interpretação:** A satisfação do aluno está atrelada à sua produtividade. Quando a internet falha ou ele se molha ao esperar o transporte, o valor percebido do ensino (mesmo sendo excelente) é erodido por frustrações operacionais.

Interpretação final

A Unipar de Francisco Beltrão goza de uma reputação sólida fundamentada na **excelência de seu corpo docente e na robustez de seus laboratórios especializados**. Para elevar o índice de satisfação, a gestão deve focar na "micro-infraestrutura": estabilização urgente do Wi-Fi, modernização do mobiliário de sala de aula e investimentos em coberturas externas para proteção contra intempéries.

A solução da superlotação das turmas e o aprimoramento dos canais digitais de atendimento (WhatsApp e Portal) são as chaves para transformar uma instituição "comercialmente eficiente" em uma comunidade acadêmica "plenamente acolhedora".

Com base na análise técnica dos corpora textuais, do gráfico de similitude e do dendrograma, apresento o quadro comparativo (Quadro 7) que sintetiza a realidade da Unipar na Unidade de Francisco Beltrão.

Quadro 7 - Comparativa de categorias (síntese Bardin)

Categoria	**Fortalezas** **(O que os alunos gostam)**	**Fragilidades** **(Queixas e melhorias)**	**Contradição Central** **(Análise de inferência)**
Corpo docente e ensino	Professores altamente qualificados (mestres e doutores), didática acessível, empenho, dedicação e relação de proximidade.	Turmas superlotadas (mais de 100 alunos), aulas baseadas apenas em leitura de slides e falta de didática prática em algumas disciplinas.	A excelência individual do professor é ofuscada pela massificação das salas, que impede a interação personalizada, um dos atributos mais valorizados pelos alunos.
Infraestrutura e laboratórios	Laboratórios modernos e bem equipados (Anatomia, Odonto, Fisioterapia, Maquetaria), limpeza constante e salas climatizadas.	Mobiliário desconfortável (cadeiras e mesas pequenas), falta de tomadas em salas de Arquitetura e manutenção falha de ares-condicionados.	A instituição oferece tecnologia de ponta nos laboratórios específicos, mas falha no conforto ergonômico básico necessário para as longas horas de aula teórica.

Tecnologia e conectividade	Disponibilidade de materiais no Classroom e praticidade do site institucional para consulta básica.	Internet Wi-Fi instável ou inexistente em blocos específicos, instabilidade do portal "Aluno Online" e demora no retorno via WhatsApp.	Sendo uma modalidade com forte componente digital (semipresencial), a precariedade da rede gera um "atrito tecnológico" que compromete a produtividade acadêmica.
Logística e bem-estar	Ambientes de convivência limpos, organizados e presença de sala com micro-ondas para refeições.	Falta de cobertura contra chuva nos portões de embarque (Portão B), filas excessivas para micro-ondas e preços elevados na cantina.	O campus é percebido como completo e bonito, mas o aluno sente-se desamparado em necessidades básicas de hospitalidade (alimentação acessível e proteção climática).
Gestão e financeiro	Coordenação acessível, resolutiva e proativa no planejamento do ano letivo.	Burocracia em processos de estágio, falta de transparência em reajustes de mensalidade e falhas na comunicação de alterações de horários.	O atendimento humano da coordenação atua como um "amortecedor" para a rigidez burocrática e a percepção de foco excessivo no retorno financeiro.

Fonte: Elaborado pela CPA (2025).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO RELATÓRIO

As conclusões deste relatório parcial da autoavaliação institucional da Unidade de Francisco Beltrão revelam um cenário de transição, marcado pela recuperação expressiva do engajamento discente e pela manutenção de uma percepção de alta qualidade pedagógica, embora acompanhada de alertas estruturais importantes.

Síntese dos resultados e diagnóstico institucional

A análise dos dados quantitativos e qualitativos permite consolidar os seguintes pilares:

- **Recuperação da lealdade e engajamento:** A unidade registrou um salto significativo na participação, atingindo 1.145 acadêmicos respondentes em 2025. O Net Promoter Score (NPS) demonstrou uma recuperação vital, retornando à **Zona de Aperfeiçoamento** com a nota 27, após um período crítico no ano anterior.
- **Excelência pedagógica como diferencial:** O corpo docente permanece como o maior ativo da unidade, sendo valorizado pela alta qualificação (mestres e doutores) e pela didática acessível. A centralidade da figura do “professor” nas respostas positivas indica que o capital humano é o principal fator de retenção e prestígio da instituição.
- **Paradoxo da qualidade:** Identificou-se uma dualidade na percepção acadêmica: enquanto os laboratórios especializados (Odontologia, Fisioterapia, Engenharia) e a biblioteca são vistos como modernos e completos, existem falhas severas na “micro-infraestrutura”. O conforto das salas de aula, a ergonomia das cadeiras e a manutenção de equipamentos básicos, como ar-condicionado, surgem como pontos de atrito frequentes.

A “tríade de atrito” e desafios estratégicos

O tratamento dos dados por meio da análise de conteúdo e similitude desvela três eixos críticos que demandam atenção imediata da gestão:

1. **Desconexão tecnológica:** A instabilidade crônica do sinal de Wi-Fi e a morosidade percebida em canais digitais (como o atendimento via WhatsApp e o Portal do Aluno) geram um "atrito tecnológico" que impacta a produtividade e a satisfação do estudante.
2. **Fragilidades logísticas (micro-logística):** Fatores externos à sala de aula, como a falta de cobertura para chuva nos portões de embarque (especialmente no Portão B) e as filas extensas para o uso de micro-ondas, possuem um peso emocional desproporcional na insatisfação geral.
3. **Risco da massificação:** O relato de turmas superlotadas, com mais de 100 acadêmicos, é percebido como um fator que prejudica o aprendizado individualizado e a qualidade das aulas práticas, contrastando com a excelência docente que os alunos tanto valorizam.

Considerações finais e encaminhamentos

Infere-se que a Unipar Francisco Beltrão goza de uma reputação sólida e tecnicamente superior, mas que a experiência diária do aluno é erodida por obstáculos operacionais que geram uma percepção de foco excessivo no retorno financeiro em detrimento da hospitalidade acadêmica.

Para consolidar a trajetória rumo à **Zona de Qualidade** e **Excelência**, as ações corretivas devem priorizar a "humanização da estrutura". Investimentos de baixo custo operacional, como a instalação de toldos, melhoria da cobertura Wi-Fi e revisão da ergonomia do mobiliário, terão um impacto imediato na fidelização dos estudantes.

Este relatório serve, portanto, como subsídio estratégico para que a instituição alinhe sua infraestrutura operacional à reconhecida excelência de seu corpo docente, garantindo a melhoria contínua prevista no ciclo avaliativo 2024-2026.

APÊNDICE

Apêndice I – Modelo do questionário

Questionário de Autoavaliação Institucional - CPA
Ciclo: 2024/2026

Quem é avaliado: Docente/Curso
Quem é o avaliador: Discente
Métrica de avaliação da satisfação: NPS (*Net Promoter Score*) do curso

Avaliação do Docente (individual)

Qual é o seu grau de satisfação em relação a cada um dos itens abaixo?
Escala: Muito insatisfeito | Insatisfeito | Regular | Satisfeito | Muito Satisfeito.

1. É pontual e cumpre a carga horária das aulas.
2. Apresenta e explica o plano de ensino.
3. Segue o plano de ensino conforme o previsto.
4. Demonstra controle e domínio da sala de aula.
5. Demonstra segurança no conteúdo que ensina.
6. Relaciona o conteúdo com outras disciplinas e com o mercado de trabalho.
7. Destaca a importância da disciplina para a formação profissional.
8. Orienta os alunos a aprofundarem o conteúdo.
9. Explica os conceitos com clareza, utilizando linguagem acessível.
10. Estimula a participação dos alunos e propõe questões reflexivas.
11. Fornece orientações claras para a realização das atividades.
12. Solicita atividades extraclasse que complementam o conteúdo.
13. Mantém os alunos informados sobre seu desempenho.
14. Adota diversos recursos didáticos (slides, vídeos, dinâmicas, livros etc.).
15. Utiliza diferentes formas de avaliação (provas, trabalhos, pesquisas etc.).
16. As avaliações são coerentes com os conteúdos e a correção é bem explicada.
17. Avalia de forma justa e imparcial.
18. Corrige, comenta e devolve provas e trabalhos dentro do prazo estipulado.
19. Mantém bom relacionamento com os alunos e está aberto ao diálogo.
20. Lida com situações difíceis com calma e promove um ambiente respeitoso.

Avaliação do Curso de Graduação

Seção da questão NPS:

1. Em uma escala de 0 a 10, quanto você recomendaria a UNIPAR para um amigo ou familiar?
Escala: 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10.

Seção de questões objetivas:
Escala: Muito insatisfeito | Insatisfeito | Regular | Satisfeito | Muito Satisfeito.

2. Envolvimento da coordenação do curso na organização das atividades acadêmicas.
3. Atuação da coordenação na solução de problemas.
4. A relação entre os conteúdos do curso e o que é esperado no mercado de trabalho.
5. Os laboratórios, materiais e equipamentos utilizados nas aulas do seu curso.
6. Os métodos de ensino utilizados nas aulas para facilitar o aprendizado teórico e prático.
7. A facilidade de acesso aos conteúdos e atividades por meio do AVA e outras ferramentas digitais.
8. A contribuição das atividades práticas e/ou do estágio para a sua formação profissional.
9. As atividades de extensão têm contribuído para seu desenvolvimento pessoal e profissional.
10. As atividades de pesquisa têm contribuído para seu desenvolvimento pessoal e profissional.
11. A formação e a experiência dos professores do seu curso.
12. As ações de apoio ao estudante, como PROIN, monitoria e projetos complementares.
13. O atendimento da equipe administrativa do curso (secretaria, apoio técnico etc.).
14. A disponibilidade dos livros e periódicos nas bibliotecas, físicas e virtuais.
15. As condições das salas, laboratórios e demais espaços físicos do curso.

Seção de questões objetivas + opção “outros”:

16. Onde você cursou o ensino médio?
17. Qual é a sua situação atual de trabalho?
18. Quem é o PRINCIPAL responsável pela mensalidade da sua graduação?

Seção de questões subjetivas:

19. O que você mais gosta na UNIPAR?
20. Como a UNIPAR pode melhorar?

Apêndice II - RESULTADOS

Blocos	Categorias	2023	2024	2025	YoY			
					2023/2024	2024/2025	Δ%	
Acadêmico	Coordenador	4,2 - Satisfeito	4,1 - Satisfeito	3,8 - Satisfeito	-2,4%	-7,3%	-4,8%	▼ Alerta
	Professores	4,0 - Satisfeito	3,9 - Satisfeito	4,1 - Satisfeito	-2,5%	5,1%	1,3%	▲ Evolução
	Sala de Aula	3,9 - Satisfeito	3,7 - Satisfeito	3,9 - Satisfeito	-5,1%	5,4%	0,1%	▲ Evolução
	Laboratórios	4,2 - Satisfeito	3,9 - Satisfeito	3,8 - Satisfeito	-7,1%	-2,6%	-4,9%	▼ Alerta
	Biblioteca	4,2 - Satisfeito	3,9 - Satisfeito	3,9 - Satisfeito	-7,1%	0,0%	-3,6%	▼ Alerta
Serviços	Atendimento	3,9 - Satisfeito	3,7 - Satisfeito	3,7 - Satisfeito	-5,1%	0,0%	-2,6%	▼ Alerta
	Secretaria	4,0 - Satisfeito	3,7 - Satisfeito	3,7 - Satisfeito	-7,5%	0,0%	-3,8%	▼ Alerta
	Financeiro	3,8 - Satisfeito	3,6 - Satisfeito	3,7 - Satisfeito	-5,3%	2,8%	-1,2%	▼ Alerta
Digital	AVA	NSA	NSA	NSA	NSA	NSA	NSA	
	Material Didático	NSA	NSA	NSA	NSA	NSA	NSA	
	Tutor	NSA	NSA	NSA	NSA	NSA	NSA	
	Aula ao Vivo	NSA	NSA	NSA	NSA	NSA	NSA	
NPS		27 - Zona de Aperfeiçoamento	4 - Zona de Aperfeiçoamento	27 - Zona de Aperfeiçoamento	-85,2%	575,0%	244,9%	▲ Evolução
Número de Respostas		**825**	**822**	**1.145**	-0,4%	39,3%	19,5%	▲ Evolução

Legenda: ** NSA – não se aplica.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

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.

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.