

- Avaliação Institucional -
Comissão Própria de Avaliação - CPA

Resultados Gerais da Avaliação dos Polos de Educação a Distância - 2020

Alunos avaliando

Índices de participação:

| | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| Total de alunos 71.676 | Participaram 26.640 |
| % IP 37,17 | % EA 0,49 |

| INDICADOR | QUESTÃO | Índice de Satisfação | Índice de Insatisfação | Não se aplica / Não sei responder |
|---------------------------------|--|----------------------|------------------------|-----------------------------------|
| Atendimento ao Candidato | Totais do indicador: | 74,27% | 7,04% | 18,69% |
| | O seu polo apresentou adequadamente as especificidades do curso escolhido. | 77,54% | 10,46% | 12,00% |
| | O seu polo apresentou adequadamente as informações sobre valores, pagamentos e descontos. | 85,56% | 7,65% | 6,79% |
| | O seu polo atendeu no horário previamente agendado para o processo seletivo. | 70,55% | 3,08% | 26,37% |
| | O seu polo comunicou o resultado do processo seletivo. | 73,61% | 4,89% | 21,49% |
| | O seu polo disponibilizou um funcionário para acompanhá-lo no processo seletivo. | 61,13% | 6,71% | 32,17% |
| | O seu polo orientou adequadamente sobre as opções de processos seletivos oferecidos pela Instituição. | 77,21% | 9,45% | 13,34% |
| Atendimento no Polo | Totais do indicador: | 79,25% | 9,49% | 11,27% |
| | O atendimento presencial do seu polo é adequado. | 73,19% | 6,36% | 20,45% |
| | O atendimento prestado pelo seu polo durante a pandemia é satisfatório. | 82,56% | 11,11% | 6,33% |
| | O seu polo demonstra conhecer os procedimentos acadêmicos, administrativos e financeiros da Instituição. | 84,55% | 8,00% | 7,45% |
| | O seu polo divulga adequadamente seus dias e horários de funcionamento e seus canais de contato. | 85,67% | 9,00% | 5,33% |
| | O seu polo divulga adequadamente seus dias, horários e local programados para realização das atividades | 60,06% | 5,17% | 34,77% |

| | | | | |
|---|--|----------------------|--------|--------|
| | presenciais e remotas na unidade de Ambiente Profissional indicada para seu curso semipresencial (QUESTÃO SOMENTE PARA OS ALUNOS DA GRADUAÇÃO SEMIPRESENCIAL). | | | |
| | O seu polo esclarece adequadamente dúvidas relacionadas ao curso. | 84,02% | 10,77% | 5,22% |
| | O seu polo funciona adequadamente de 2ª a 6ª feira e aos sábados. | 76,57% | 5,59% | 17,84% |
| | O seu polo oferece atendimento adequado por Chat e/ou Whatsapp durante a Pandemia. | 80,16% | 10,86% | 8,98% |
| | O seu polo oferece atendimento adequado por e-mail. | 77,30% | 10,97% | 11,74% |
| | O seu polo oferece atendimento adequado por telefone. | 78,65% | 14,39% | 6,96% |
| | O seu polo orienta adequadamente quanto ao uso das plataformas Blackboard/Canvas e outras utilizadas para realização das atividades acadêmicas previstas. | 85,96% | 8,84% | 5,19% |
| | O seu polo orienta adequadamente sobre a utilização da Biblioteca Virtual. | 74,02% | 14,04% | 11,94% |
| | O seu polo orienta adequadamente sobre como realizar consultas e solicitações na área do aluno. | 87,50% | 8,13% | 4,38% |
| Atividades Acadêmicas | Totais do indicador: | 67,51% | 8,64% | 23,85% |
| | As informações apresentadas na aula inaugural, promovida pelo seu polo, auxiliam na compreensão da dinâmica da educação a distância e do funcionamento do curso escolhido. | 67,24% | 4,14% | 28,62% |
| | No momento de realização das provas presenciais, a fiscalização é adequada (considerar o período anterior à pandemia). | 60,90% | 1,78% | 37,32% |
| | O fiscal de sala orienta adequadamente os alunos para a realização da prova (considerar o período anterior à pandemia). | 60,10% | 1,63% | 38,28% |
| | O seu polo aplica as provas presenciais nos horários agendados (considerar o período anterior à pandemia). | 65,00% | 1,80% | 33,19% |
| | O seu polo o convidou a participar da aula inaugural no início do curso. | 75,96% | 10,03% | 14,00% |
| | O seu polo oferece as orientações adequadas sobre calendários, agendamentos e procedimentos em relação as Avaliações Regimentais. | 86,91% | 7,58% | 5,50% |
| | O seu polo oferece as orientações adequadas sobre os Programas de Empregabilidade desenvolvidas pela Instituição (PAC, PIC, PIT, Plataforma Simplicity, Blog Carreiras), se houver no seu curso. | 60,79% | 16,71% | 22,50% |
| | O seu polo oferece as orientações adequadas sobre procedimentos em relação ao Estágio Curricular Supervisionado, se houver no seu curso. | 58,86% | 13,09% | 28,05% |
| | O seu polo oferece informações adequadas sobre as atividades complementares obrigatórias. | 75,86% | 15,67% | 8,47% |
| | O seu polo promove atividades extracurriculares (palestras ou oficinas), presenciais e/ou online. | 63,47% | 13,85% | 22,68% |
| | Infraestrutura do Polo | Totais do indicador: | 54,21% | 3,92% |
| A Biblioteca Virtual possui acervo (livros, normas técnicas, base de dados, etc) adequado para o desenvolvimento das atividades acadêmicas. | | 71,11% | 4,68% | 24,21% |

| | | | |
|--|--------|-------|--------|
| As instalações sanitárias (banheiro) do seu polo são adequadas. | 59,10% | 2,53% | 38,37% |
| As condições de uso das salas de aula do seu polo são adequadas (mesas, cadeiras individuais, iluminação, ventilação e limpeza) para o desenvolvimento das atividades. | 60,63% | 2,68% | 36,70% |
| As condições do espaço físico do seu polo para realização da prova presencial é adequado. | 59,83% | 2,91% | 37,26% |
| O Laboratório de Informática do seu polo possui equipamentos e recursos de internet adequados para realização das atividades acadêmicas. | 40,36% | 4,19% | 55,44% |
| O laboratório de informática do seu polo possui espaços físicos adequados. | 41,11% | 4,20% | 54,68% |
| O laboratório de informática fica disponível aos alunos nos dias e horários de funcionamento do seu Polo. | 39,86% | 5,09% | 55,05% |
| O seu polo possui estrutura de acessibilidade adequada para atender pessoas com deficiência. | 52,36% | 5,76% | 41,89% |
| O seu polo possui recursos multimídia (projeto multimídia, tv, caixas de som). | 47,96% | 3,59% | 48,46% |
| Os espaços de atendimento do seu polo são adequados. | 69,89% | 3,53% | 26,58% |

Mantenedores / Coordenadores de polo avaliando

Índices de participação:

| POLO | Total de Mantenedores / Coordenadores de Polo | Participaram | % IP | % EA |
|--------------------|---|--------------|-------|------|
| Geral da Cruzeiro: | 577 | 173 | 29,98 | 6,36 |

| INDICADOR | QUESTÃO | Índice de Satisfação | Índice de Insatisfação | Não se aplica / Não sei responder |
|--------------------------|---|----------------------|------------------------|-----------------------------------|
| Relacionamento Acadêmico | Totais do indicador: | 81,25% | 14,36% | 4,39% |
| | Programa de Acolhimento e Integração de Polos EaD - PAI contribuiu, de forma significativa, para a integração e formação inicial dos gestores e colaboradores do polo. | 89,50% | 4,10% | 6,40% |
| | Considero adequados os processos de capacitação promovidos pelo setor de Relacionamento Acadêmico - Polos (tutoriais, webconferências, avisos publicados, encontros online e presenciais), possibilitando uma maior eficiência na execução dos processos acadêmicos e atendimento dos alunos. | 93,60% | 5,20% | 1,20% |
| | Recebo orientação adequada quando aciono o setor de Relacionamento Acadêmico-Polos. | 82,10% | 17,30% | 0,60% |
| | O consultor acadêmico atende de forma ágil, cordial e objetiva. | 81,50% | 16,20% | 2,30% |
| | As respostas fornecidas pelo consultor acadêmico são assertivas nas minhas solicitações. | 86,20% | 12,10% | 1,70% |
| | Obtenho respostas no prazo dos processos CRPs – Acadêmico abertos. | 51,40% | 48,00% | 0,60% |
| | Recebo respostas assertivas nos CRPs - Acadêmico abertos. | 60,10% | 39,30% | 0,60% |
| | Recebo orientação adequada quando aciono o setor de Crédito Educativo / Prouni. | 54,40% | 9,20% | 36,40% |
| | Recebo orientação adequada quando aciono o setor Financeiro EAD. | 73,40% | 20,80% | 5,80% |
| | O sistema de comunicação com os consultores acadêmicos via CHAT, adotado durante o período da Pandemia, atendeu adequadamente as necessidades para esclarecimento de dúvidas e orientações. | 72,90% | 22,50% | 4,60% |
| | O polo orienta devidamente os alunos em relação aos processos acadêmicos, administrativos e financeiros. | 99,40% | 0,60% | 0,00% |
| | O mantenedor e os coordenadores acadêmicos do polo acessam e consultam habitualmente os conteúdos relacionados aos processos acadêmicos disponibilizados na disciplina Polos EAD, no AVA. | 97,60% | 1,20% | 1,20% |
| | O mantenedor e os coordenadores acadêmicos do polo participam semanalmente da Webcapacita para estarem atualizados sobre os conteúdos e informações relacionados aos processos acadêmicos. | 96,50% | 3,50% | 0,00% |

| | | | | |
|---------------------------------|---|--------|--------|--------|
| | O polo, durante o período da Pandemia, tem prestado atendimento remoto e presencial contínuo ao seus alunos. | 98,90% | 1,10% | 0,00% |
| Relacionamento Comercial | Totais do indicador: | 88,20% | 6,24% | 5,56% |
| | Recebo orientação adequada quando aciono o setor Comercial EAD. | 95,90% | 4,10% | 0,00% |
| | O consultor Comercial atende de forma ágil, cordial e objetiva. | 93,60% | 5,20% | 1,20% |
| | Considero adequados os processos de capacitação promovidos pelo Setor Comercial EAD (tutoriais, webconferências, avisos publicados, encontros online e presenciais). | 93,00% | 4,10% | 2,90% |
| | O seu consultor comercial se apresenta de forma adequada em relação a vestimentas, vocabulário e pontualidade. | 96,00% | 2,30% | 1,70% |
| | O material de treinamento comercial disponibilizado ao polo é objetivo e funcional. | 92,50% | 4,60% | 2,90% |
| | As mídias disponibilizadas pelo TRADE MKT atendem as necessidades comerciais do polo. | 90,10% | 7,00% | 2,90% |
| | A instituição orienta de maneira adequada o polo em relação aos processos de matrícula e rematrícula. | 97,00% | 3,00% | 0,00% |
| | Obtenho respostas no prazo dos processos CRPs - Comerciais abertos. | 78,00% | 18,50% | 3,50% |
| | Recebo respostas assertivas nos CRPs - Comerciais abertos. | 79,10% | 17,40% | 3,50% |
| | O sistema remoto de comunicação com os consultores comerciais, adotado durante o período da Pandemia, atendeu adequadamente as necessidades para esclarecimento de dúvidas e orientações ao polo. | 91,30% | 3,50% | 5,20% |
| | O Programa Star Team, colabora para a motivação, profissionalização e produtividade dos consultores comerciais do Polo. | 85,60% | 5,20% | 9,20% |
| | Os eventos CONECTA, promovidos pelas áreas Acadêmica e Comercial EAD, contribuem para maior integração com a Instituição e profissionalização dos colaboradores dos Polos EAD. | 95,30% | 3,50% | 1,20% |
| | A Convenção Nacional dos Polos EAD, promovida pelas áreas Acadêmica e Comercial EAD, que ocorre anualmente, contribuem para maior engajamento dos colaboradores e fortalecimento do relacionamento acadêmico e comercial entre as duas partes, polos e instituição. | 94,20% | 1,20% | 4,60% |
| | Acesso e utilizo as informações e serviços do Portal HUB Cruzeiro do Sul Educacional, em nossos fluxos de rematrícula, regresso e retenção. | 81,00% | 5,70% | 13,30% |
| | Considero que os serviços disponibilizados pelo Portal HUB Cruzeiro do Sul Educacional contribuem para que o polo alcance maior retenção e fidelização de alunos. | 80,90% | 5,20% | 13,90% |
| | Acesso e utilizo as informações e serviços do Portal Cruzeiro do Sul Corporativa, para ampliar relacionamento com as empresas locais e a base de alunos do polo. | 81,00% | 4,50% | 14,50% |

| | | | | |
|--|--|--------|--------|-------|
| | Considero que os serviços disponibilizados pelo Portal Cruzeiro do Sul Corporativa contribuem para que o polo alcance maior retenção e fidelização de alunos. | 83,20% | 7,00% | 9,80% |
| | Considero que o atendimento e as orientações recebidas do Setor de Expansão no processo de formalização da parceria para atuar como Polo EAD da Cruzeiro do Sul Virtual foram adequados e suficientes. | 79,80% | 10,40% | 9,80% |