

- 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 <b>11.249</b>	Participaram <b>4.298</b>
% IP <b>38,21</b>	% EA <b>1,20</b>

INDICADOR	QUESTÃO	Índice de Satisfação	Índice de Insatisfação	Não se aplica / Não sei responder
<b>Atendimento ao Candidato</b>	Totais do indicador:	66,14%	9,70%	24,16%
	O seu polo apresentou adequadamente as especificidades do curso escolhido.	72,20%	12,32%	15,49%
	O seu polo apresentou adequadamente as informações sobre valores, pagamentos e descontos.	78,35%	11,51%	10,14%
	O seu polo atendeu no horário previamente agendado para o processo seletivo.	61,54%	5,26%	33,20%
	O seu polo comunicou o resultado do processo seletivo.	63,03%	6,82%	30,15%
	O seu polo disponibilizou um funcionário para acompanhá-lo no processo seletivo.	53,95%	8,39%	37,66%
	O seu polo orientou adequadamente sobre as opções de processos seletivos oferecidos pela Instituição.	67,77%	13,89%	18,34%
<b>Atendimento no Polo</b>	Totais do indicador:	69,44%	19,32%	11,25%
	O atendimento presencial do seu polo é adequado.	66,15%	12,79%	21,06%
	O atendimento prestado pelo seu polo durante a pandemia é satisfatório.	66,66%	28,47%	4,87%
	O seu polo demonstra conhecer os procedimentos acadêmicos, administrativos e financeiros da Instituição.	74,81%	17,28%	7,91%
	O seu polo divulga adequadamente seus dias e horários de funcionamento e seus canais de contato.	74,26%	19,81%	5,94%
	O seu polo divulga adequadamente seus dias, horários e local programados para realização das atividades presenciais e remotas na unidade de Ambiente Profissional indicada para seu curso	55,80%	11,14%	33,06%

	semipresencial (QUESTÃO SOMENTE PARA OS ALUNOS DA GRADUAÇÃO SEMIPRESENCIAL).			
	O seu polo esclarece adequadamente dúvidas relacionadas ao curso.	72,71%	22,05%	5,24%
	O seu polo funciona adequadamente de 2ª a 6ª feira e aos sábados.	65,44%	12,82%	21,74%
	O seu polo oferece atendimento adequado por Chat e/ou Whatsapp durante a Pandemia.	69,24%	24,46%	6,31%
	O seu polo oferece atendimento adequado por e-mail.	65,22%	20,96%	13,82%
	O seu polo oferece atendimento adequado por telefone.	66,57%	26,14%	7,29%
	O seu polo orienta adequadamente quanto ao uso das plataformas Blackboard/Canvas e outras utilizadas para realização das atividades acadêmicas previstas.	78,27%	17,54%	4,19%
	O seu polo orienta adequadamente sobre a utilização da Biblioteca Virtual.	69,29%	19,66%	11,05%
	O seu polo orienta adequadamente sobre como realizar consultas e solicitações na área do aluno.	78,36%	17,78%	3,86%
<b>Atividades Acadêmicas</b>	Totais do indicador:	63,73%	12,22%	24,05%
	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.	61,00%	7,56%	31,44%
	No momento de realização das provas presenciais, a fiscalização é adequada (considerar o período anterior à pandemia).	63,21%	2,50%	34,28%
	O fiscal de sala orienta adequadamente os alunos para a realização da prova (considerar o período anterior à pandemia).	62,66%	2,24%	35,10%
	O seu polo aplica as provas presenciais nos horários agendados (considerar o período anterior à pandemia).	66,78%	2,84%	30,38%
	O seu polo o convidou a participar da aula inaugural no início do curso.	70,32%	13,75%	15,94%
	O seu polo oferece as orientações adequadas sobre calendários, agendamentos e procedimentos em relação as Avaliações Regimentais.	79,36%	14,76%	5,88%
	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.	52,83%	22,18%	24,99%
	O seu polo oferece as orientações adequadas sobre procedimentos em relação ao Estágio Curricular Supervisionado, se houver no seu curso.	52,09%	19,16%	28,75%
	O seu polo oferece informações adequadas sobre as atividades complementares obrigatórias.	67,65%	22,26%	10,08%
	O seu polo promove atividades extracurriculares (palestras ou oficinas), presenciais e/ou online.	61,47%	14,79%	23,74%
<b>Infraestrutura do Polo</b>	Totais do indicador:	57,61%	4,93%	37,47%
	A Biblioteca Virtual possui acervo (livros, normas técnicas, base de dados, etc) adequado para o desenvolvimento das atividades acadêmicas.	72,48%	6,39%	21,13%
	As instalações sanitárias (banheiro) do seu polo são adequadas.	63,91%	2,96%	33,13%
	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.	64,82%	3,22%	31,95%
	As condições do espaço físico do seu polo para realização da prova presencial é adequado.	63,07%	3,09%	33,83%

O Laboratório de Informática do seu polo possui equipamentos e recursos de internet adequados para realização das atividades acadêmicas.	46,73%	5,07%	48,20%
O laboratório de informática do seu polo possui espaços físicos adequados.	47,30%	5,48%	47,22%
O laboratório de informática fica disponível aos alunos nos dias e horários de funcionamento do seu Polo.	47,32%	5,22%	47,46%
O seu polo possui estrutura de acessibilidade adequada para atender pessoas com deficiência.	49,81%	9,15%	41,04%
O seu polo possui recursos multimídia (projetor multimídia, tv, caixas de som).	49,77%	4,63%	45,60%
Os espaços de atendimento do seu polo são adequados.	70,89%	4,06%	25,05%

## Mantenedores / Coordenadores de polo avaliando

### Índices de participação:

POLO	Total de Mantenedores / Coordenadores de Polo	Participaram	% IP	% EA
Geral da Braz Cubas:	55	13	23,64	24,24

INDICADOR	QUESTÃO	Índice de Satisfação	Índice de Insatisfação	Não se aplica / Não sei responder
<b>Relacionamento Acadêmico</b>	Totais do indicador:	69,78%	22,53%	7,69%
	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.	84,60%	7,70%	7,70%
	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.	92,30%	7,70%	0,00%
	Recebo orientação adequada quando aciono o setor de Relacionamento Acadêmico-Polos.	69,20%	30,80%	0,00%
	O consultor acadêmico atende de forma ágil, cordial e objetiva.	77,00%	23,00%	0,00%
	As respostas fornecidas pelo consultor acadêmico são assertivas nas minhas solicitações.	61,50%	38,50%	0,00%
	Obtenho respostas no prazo dos processos CRPs – Acadêmico abertos.	30,70%	69,30%	0,00%
	Recebo respostas assertivas nos CRPs - Acadêmico abertos.	46,10%	53,90%	0,00%
	Recebo orientação adequada quando aciono o setor de Crédito Educativo / Prouni.	23,10%	7,70%	69,20%
	Recebo orientação adequada quando aciono o setor Financeiro EAD.	61,60%	23,00%	15,40%
	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.	53,90%	38,40%	7,70%
	O polo orienta devidamente os alunos em relação aos processos acadêmicos, administrativos e financeiros.	92,30%	7,70%	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.	92,30%	0,00%	7,70%
	O mantenedor e os coordenadores acadêmicos do polo participam semanalmente da Webcapacita para estarem atualizados sobre os conteúdos e informações relacionados aos processos acadêmicos.	92,30%	7,70%	0,00%

	O polo, durante o período da Pandemia, tem prestado atendimento remoto e presencial contínuo ao seus alunos.	100,00%	0,00%	0,00%
<b>Relacionamento Comercial</b>	Totais do indicador:	73,05%	9,84%	17,11%
	Recebo orientação adequada quando aciono o setor Comercial EAD.	84,60%	7,70%	7,70%
	O consultor Comercial atende de forma ágil, cordial e objetiva.	84,60%	7,70%	7,70%
	Considero adequados os processos de capacitação promovidos pelo Setor Comercial EAD (tutoriais, webconferências, avisos publicados, encontros online e presenciais).	84,60%	7,70%	7,70%
	O seu consultor comercial se apresenta de forma adequada em relação a vestimentas, vocabulário e pontualidade.	92,30%	0,00%	7,70%
	O material de treinamento comercial disponibilizado ao polo é objetivo e funcional.	84,60%	7,70%	7,70%
	As mídias disponibilizadas pelo TRADE MKT atendem as necessidades comerciais do polo.	92,30%	0,00%	7,70%
	A instituição orienta de maneira adequada o polo em relação aos processos de matrícula e rematrícula.	92,30%	7,70%	0,00%
	Obtenho respostas no prazo dos processos CRPs - Comerciais abertos.	53,80%	30,80%	15,40%
	Recebo respostas assertivas nos CRPs - Comerciais abertos.	53,80%	30,80%	15,40%
	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.	84,60%	15,40%	0,00%
	O Programa Star Team, colabora para a motivação, profissionalização e produtividade dos consultores comerciais do Polo.	84,60%	7,70%	7,70%
	Os eventos CONECTA, promovidos pelas áreas Acadêmica e Comercial EAD, contribuem para maior integração com a Instituição e profissionalização dos colaboradores dos Polos EAD.	92,30%	7,70%	0,00%
	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.	69,20%	0,00%	30,80%
	Acesso e utilizo as informações e serviços do Portal HUB Cruzeiro do Sul Educacional, em nossos fluxos de rematrícula, regresso e retenção.	46,10%	15,40%	38,50%
	Considero que os serviços disponibilizados pelo Portal HUB Cruzeiro do Sul Educacional contribuem para que o polo alcance maior retenção e fidelização de alunos.	46,10%	7,70%	46,20%
	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.	53,80%	7,70%	38,50%
	Considero que os serviços disponibilizados pelo Portal Cruzeiro do Sul Corporativa contribuem para que o polo alcance maior retenção e fidelização de alunos.	53,80%	7,70%	38,50%
	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.	61,50%	7,70%	30,80%