

- Avaliação Institucional -
Comissão Própria de Avaliação - CPA

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

Critérios de análise:

- ✓ **Critério de validação da amostra:** percentual igual ou superior a 50% de participação ou até 3 pontos percentuais de erro amostral.
- ✓ **Critério de satisfação:** corresponde a somatória das alternativas de concordância que deve resultar no percentual igual ou superior a 60%.

Alunos avaliando

Índices de participação:

Total de alunos 51.014	Participaram 19.744
% IP 38,70	% EA 0,56

INDICADOR	QUESTÃO	Índice de Satisfação	Índice de Insatisfação	Não se aplica / Não sei responder
Atendimento ao Candidato	Totais do indicador:	76,41%	6,44%	17,15%
	O seu polo apresentou adequadamente as especificidades do curso escolhido.	79,66%	9,52%	10,81%
	O seu polo apresentou adequadamente as informações sobre valores, pagamentos e descontos.	86,95%	6,48%	6,57%
	O seu polo atendeu no horário previamente agendado para o processo seletivo.	73,48%	2,64%	23,87%

	O seu polo comunicou o resultado do processo seletivo.	75,60%	4,80%	19,60%
	O seu polo disponibilizou um funcionário para acompanhá-lo no processo seletivo.	64,46%	6,24%	29,31%
	O seu polo orientou adequadamente sobre as opções de processos seletivos oferecidos pela Instituição.	78,33%	8,95%	12,72%
Atendimento no Polo	Totais do indicador:	80,43%	8,53%	11,04%
	O atendimento presencial do seu polo é adequado.	75,89%	5,26%	18,85%
	O atendimento prestado pelo seu polo durante a pandemia é satisfatório.	83,49%	10,05%	6,45%
	O seu polo demonstra conhecer os procedimentos acadêmicos, administrativos e financeiros da Instituição.	85,20%	7,54%	7,26%
	O seu polo divulga adequadamente seus dias e horários de funcionamento e seus canais de contato.	85,75%	8,75%	5,51%
	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 semipresencial (QUESTÃO SOMENTE PARA OS ALUNOS DA GRADUAÇÃO SEMIPRESENCIAL).	60,93%	4,69%	34,39%
	O seu polo esclarece adequadamente dúvidas relacionadas ao curso.	85,07%	9,83%	5,10%
	O seu polo funciona adequadamente de 2ª a 6ª feira e aos sábados.	78,93%	4,41%	16,65%
	O seu polo oferece atendimento adequado por Chat e/ou Whatsapp durante a Pandemia.	81,23%	10,00%	8,77%
	O seu polo oferece atendimento adequado por e-mail.	78,88%	9,83%	11,29%
	O seu polo oferece atendimento adequado por telefone.	82,05%	11,10%	6,85%
	O seu polo orienta adequadamente quanto ao uso das plataformas Blackboard/Canvas e outras utilizadas para realização das atividades acadêmicas previstas.	86,53%	8,22%	5,25%
	O seu polo orienta adequadamente sobre a utilização da Biblioteca Virtual.	73,42%	13,57%	13,01%
	O seu polo orienta adequadamente sobre como realizar consultas e solicitações na área do aluno.	88,11%	7,63%	4,25%
Atividades Acadêmicas	Totais do indicador:	69,41%	8,31%	22,27%
	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.	69,14%	4,05%	26,81%
	No momento de realização das provas presenciais, a fiscalização é adequada (considerar o período anterior à pandemia).	65,44%	1,68%	32,88%
	O fiscal de sala orienta adequadamente os alunos para a realização da prova (considerar o período anterior à pandemia).	64,93%	1,33%	33,74%
	O seu polo aplica as provas presenciais nos horários agendados (considerar o período anterior à pandemia).	69,31%	1,64%	29,05%
	O seu polo o convidou a participar da aula inaugural no início do curso.	76,73%	10,10%	13,17%
	O seu polo oferece as orientações adequadas sobre calendários, agendamentos e procedimentos em relação as Avaliações Regimentais.	87,77%	6,98%	5,25%
	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.	61,13%	16,10%	22,78%

	O seu polo oferece as orientações adequadas sobre procedimentos em relação ao Estágio Curricular Supervisionado, se houver no seu curso.	60,26%	11,96%	27,78%
	O seu polo oferece informações adequadas sobre as atividades complementares obrigatórias.	76,58%	14,96%	8,46%
	O seu polo promove atividades extracurriculares (palestras ou oficinas), presenciais e/ou online.	62,84%	14,27%	22,89%
Infraestrutura do Polo	Totais do indicador:	54,67%	3,95%	41,38%
	A Biblioteca Virtual possui acervo (livros, normas técnicas, base de dados, etc) adequado para o desenvolvimento das atividades acadêmicas.	71,17%	4,25%	24,58%
	As instalações sanitárias (banheiro) do seu polo são adequadas.	59,86%	2,54%	37,61%
	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.	63,33%	3,21%	33,46%
	As condições do espaço físico do seu polo para realização da prova presencial é adequado.	62,48%	3,24%	34,28%
	O Laboratório de Informática do seu polo possui equipamentos e recursos de internet adequados para realização das atividades acadêmicas.	39,07%	3,78%	57,14%
	O laboratório de informática do seu polo possui espaços físicos adequados.	40,21%	4,06%	55,73%
	O laboratório de informática fica disponível aos alunos nos dias e horários de funcionamento do seu Polo.	39,12%	4,50%	56,38%
	O seu polo possui estrutura de acessibilidade adequada para atender pessoas com deficiência.	51,68%	6,89%	41,43%
	O seu polo possui recursos multimídia (projeter multimídia, tv, caixas de som).	48,32%	3,83%	47,84%
Os espaços de atendimento do seu polo são adequados.	71,54%	3,22%	25,24%	

Mantenedores / Coordenadores de polo avaliando

Índices de participação:

POLO	Total de Mantenedores / Coordenadores de Polo	Participaram	% IP	% EA
Geral da UNICID:	179	75	41,90	8,80

INDICADOR	QUESTÃO	Índice de Satisfação	Índice de Insatisfação	Não se aplica / Não sei responder
Relacionamento Acadêmico	Totais do indicador:	80,21%	17,42%	2,37%
	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.	80,00%	6,70%	13,30%
	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.	94,70%	5,30%	0,00%
	Recebo orientação adequada quando aciono o setor de Relacionamento Acadêmico-Polos.	81,35%	18,65%	0,00%
	O consultor acadêmico atende de forma ágil, cordial e objetiva.	82,70%	17,30%	0,00%
	As respostas fornecidas pelo consultor acadêmico são assertivas nas minhas solicitações.	84,00%	16,00%	0,00%
	Obtenho respostas no prazo dos processos CRPs – Acadêmico abertos.	42,60%	57,40%	0,00%
	Recebo respostas assertivas nos CRPs - Acadêmico abertos.	60,00%	40,00%	0,00%
	Recebo orientação adequada quando aciono o setor de Crédito Educativo / Prouni.	65,40%	16,00%	18,60%
	Recebo orientação adequada quando aciono o setor Financeiro EAD.	64,00%	34,70%	1,30%
	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.	73,40%	26,60%	0,00%
	O polo orienta devidamente os alunos em relação aos processos acadêmicos, administrativos e financeiros.	98,70%	1,30%	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.	98,70%	1,30%	0,00%
	O mantenedor e os coordenadores acadêmicos do polo participam semanalmente da Webcapacita para estarem atualizados sobre os conteúdos e informações relacionados aos processos acadêmicos.	98,70%	1,30%	0,00%
	O polo, durante o período da Pandemia, tem prestado atendimento remoto e presencial contínuo ao seus alunos.	98,70%	1,30%	0,00%
Totais do indicador:	88,70%	8,20%	3,10%	

Relacionamento Comercial	Recebo orientação adequada quando aciono o setor Comercial EAD.	93,40%	6,60%	0,00%
	O consultor Comercial atende de forma ágil, cordial e objetiva.	94,70%	5,30%	0,00%
	Considero adequados os processos de capacitação promovidos pelo Setor Comercial EAD (tutoriais, webconferências, avisos publicados, encontros online e presenciais).	97,40%	2,60%	0,00%
	O seu consultor comercial se apresenta de forma adequada em relação a vestimentas, vocabulário e pontualidade.	97,40%	1,30%	1,30%
	O material de treinamento comercial disponibilizado ao polo é objetivo e funcional.	96,10%	2,60%	1,30%
	As mídias disponibilizadas pelo TRADE MKT atendem as necessidades comerciais do polo.	85,30%	13,40%	1,30%
	A instituição orienta de maneira adequada o polo em relação aos processos de matrícula e rematrícula.	98,70%	1,30%	0,00%
	Obtenho respostas no prazo dos processos CRPs - Comerciais abertos.	72,00%	28,00%	0,00%
	Recebo respostas assertivas nos CRPs - Comerciais abertos.	77,40%	22,60%	0,00%
	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.	96,00%	2,70%	1,30%
	O Programa Star Team, colabora para a motivação, profissionalização e produtividade dos consultores comerciais do Polo.	88,00%	5,30%	6,70%
	Os eventos CONECTA, promovidos pelas áreas Acadêmica e Comercial EAD, contribuem para maior integração com a Instituição e profissionalização dos colaboradores dos Polos EAD.	97,40%	1,30%	1,30%
	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.	94,70%	1,30%	4,00%
	Acesso e utilizo as informações e serviços do Portal HUB Cruzeiro do Sul Educacional, em nossos fluxos de matrícula, regresso e retenção.	84,00%	12,00%	4,00%
	Considero que os serviços disponibilizados pelo Portal HUB Cruzeiro do Sul Educacional contribuem para que o polo alcance maior retenção e fidelização de alunos.	85,30%	10,70%	4,00%
	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.	80,10%	10,60%	9,30%
	Considero que os serviços disponibilizados pelo Portal Cruzeiro do Sul Corporativa contribuem para que o polo alcance maior retenção e fidelização de alunos.	82,70%	8,00%	9,30%
	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.	76,00%	12,00%	12,00%