

- 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>42.000</b>	Participaram <b>16.435</b>
% IP <b>39,13</b>	% EA <b>0,61</b>

INDICADOR	QUESTÃO	Índice de Satisfação	Índice de Insatisfação	Não se aplica / Não sei responder
<b>Atendimento ao Candidato</b>	Totais do indicador:	78,89%	5,31%	15,80%
	O seu polo apresentou adequadamente as especificidades do curso escolhido.	82,78%	7,83%	9,39%
	O seu polo apresentou adequadamente as informações sobre valores, pagamentos e descontos.	89,61%	5,26%	5,13%
	O seu polo atendeu no horário previamente agendado para o processo seletivo.	75,61%	2,27%	22,12%
	O seu polo comunicou o resultado do processo seletivo.	76,40%	3,73%	19,87%
	O seu polo disponibilizou um funcionário para acompanhá-lo no processo seletivo.	67,63%	5,25%	27,13%
	O seu polo orientou adequadamente sobre as opções de processos seletivos oferecidos pela Instituição.	81,30%	7,53%	11,17%
<b>Atendimento no Polo</b>	Totais do indicador:	84,66%	6,89%	8,45%
	O atendimento presencial do seu polo é adequado.	81,95%	4,55%	13,50%
	O atendimento prestado pelo seu polo durante a pandemia é satisfatório.	88,18%	7,76%	4,06%
	O seu polo demonstra conhecer os procedimentos acadêmicos, administrativos e financeiros da Instituição.	88,53%	6,06%	5,40%
	O seu polo divulga adequadamente seus dias e horários de funcionamento e seus canais de contato.	89,22%	6,70%	4,08%

	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).	65,23%	3,78%	30,99%
	O seu polo esclarece adequadamente dúvidas relacionadas ao curso.	88,51%	8,27%	3,22%
	O seu polo funciona adequadamente de 2ª a 6ª feira e aos sábados.	82,59%	4,43%	12,98%
	O seu polo oferece atendimento adequado por Chat e/ou Whatsapp durante a Pandemia.	87,38%	7,15%	5,47%
	O seu polo oferece atendimento adequado por e-mail.	82,35%	7,80%	9,85%
	O seu polo oferece atendimento adequado por telefone.	87,86%	8,15%	3,99%
	O seu polo orienta adequadamente quanto ao uso das plataformas Blackboard/Canvas e outras utilizadas para realização das atividades acadêmicas previstas.	89,91%	6,44%	3,65%
	O seu polo orienta adequadamente sobre a utilização da Biblioteca Virtual.	77,41%	12,57%	10,02%
	O seu polo orienta adequadamente sobre como realizar consultas e solicitações na área do aluno.	91,31%	5,91%	2,78%
<b>Atividades Acadêmicas</b>	Totais do indicador:	73,73%	7,42%	18,85%
	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.	72,56%	3,51%	23,92%
	No momento de realização das provas presenciais, a fiscalização é adequada (considerar o período anterior à pandemia).	71,65%	1,45%	26,90%
	O fiscal de sala orienta adequadamente os alunos para a realização da prova (considerar o período anterior à pandemia).	70,92%	1,21%	27,87%
	O seu polo aplica as provas presenciais nos horários agendados (considerar o período anterior à pandemia).	75,24%	1,25%	23,51%
	O seu polo o convidou a participar da aula inaugural no início do curso.	80,20%	8,66%	11,14%
	O seu polo oferece as orientações adequadas sobre calendários, agendamentos e procedimentos em relação as Avaliações Regimentais.	90,41%	5,70%	3,89%
	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.	63,78%	14,76%	21,45%
	O seu polo oferece as orientações adequadas sobre procedimentos em relação ao Estágio Curricular Supervisionado, se houver no seu curso.	67,81%	9,90%	22,29%
	O seu polo oferece informações adequadas sobre as atividades complementares obrigatórias.	81,35%	12,20%	6,45%
O seu polo promove atividades extracurriculares (palestras ou oficinas), presenciais e/ou online.	63,33%	15,53%	21,14%	
<b>Infraestrutura do Polo</b>	Totais do indicador:	61,60%	4,04%	34,36%
	A Biblioteca Virtual possui acervo (livros, normas técnicas, base de dados, etc) adequado para o desenvolvimento das atividades acadêmicas.	74,74%	4,23%	21,03%
	As instalações sanitárias (banheiro) do seu polo são adequadas.	68,27%	2,13%	29,60%
	As condições de uso das salas de aula do seu polo são adequadas (mesas, cadeiras individuais, iluminação, ventilação e limpeza) para	71,25%	2,55%	26,20%

	o desenvolvimento das atividades.			
	As condições do espaço físico do seu polo para realização da prova presencial é adequado.	69,87%	2,90%	27,23%
	O Laboratório de Informática do seu polo possui equipamentos e recursos de internet adequados para realização das atividades acadêmicas.	45,78%	4,76%	49,46%
	O laboratório de informática do seu polo possui espaços físicos adequados.	47,00%	4,70%	48,30%
	O laboratório de informática fica disponível aos alunos nos dias e horários de funcionamento do seu Polo.	45,58%	5,49%	48,92%
	O seu polo possui estrutura de acessibilidade adequada para atender pessoas com deficiência.	59,03%	7,30%	33,67%
	O seu polo possui recursos multimídia (projeto multimídia, tv, caixas de som).	54,98%	3,87%	41,16%
	Os espaços de atendimento do seu polo são adequados.	79,56%	2,45%	17,99%

### Mantenedores / Coordenadores de polo avaliando

#### Índices de participação:

POLO	Total de Mantenedores / Coordenadores de Polo	Participaram	% IP	% EA
Geral da UNIFRAN:	203	99	48,77	7,19

INDICADOR	QUESTÃO	Índice de Satisfação	Índice de Insatisfação	Não se aplica / Não sei responder
Relacionamento Acadêmico	Totais do indicador:	79,64%	17,41%	2,95%
	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.	78,80%	5,00%	16,20%
	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.	92,90%	7,10%	0,00%
	Recebo orientação adequada quando aciono o setor de Relacionamento Acadêmico-Polos.	77,80%	21,20%	1,00%
	O consultor acadêmico atende de forma ágil, cordial e objetiva.	78,70%	21,30%	0,00%
	As respostas fornecidas pelo consultor acadêmico são assertivas nas minhas solicitações.	84,80%	15,20%	0,00%
	Obtenho respostas no prazo dos processos CRPs – Acadêmico abertos.	42,30%	57,70%	0,00%
	Recebo respostas assertivas nos CRPs - Acadêmico abertos.	60,50%	39,50%	0,00%
	Recebo orientação adequada quando aciono o setor de Crédito Educativo / Prouni.	56,60%	21,20%	22,20%
	Recebo orientação adequada quando aciono o setor Financeiro EAD.	73,70%	25,30%	1,00%

	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.	77,80%	22,20%	0,00%
	O polo orienta devidamente os alunos em relação aos processos acadêmicos, administrativos e financeiros.	97,00%	3,00%	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.	97,00%	3,00%	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.	98,00%	1,00%	1,00%
	O polo, durante o período da Pandemia, tem prestado atendimento remoto e presencial contínuo ao seus alunos.	99,00%	1,00%	0,00%
<b>Relacionamento Comercial</b>	Totais do indicador:	89,71%	7,26%	3,03%
	Recebo orientação adequada quando aciono o setor Comercial EAD.	96,00%	4,00%	0,00%
	O consultor Comercial atende de forma ágil, cordial e objetiva.	92,00%	7,00%	1,00%
	Considero adequados os processos de capacitação promovidos pelo Setor Comercial EAD (tutoriais, webconferências, avisos publicados, encontros online e presenciais).	98,00%	2,00%	0,00%
	O seu consultor comercial se apresenta de forma adequada em relação a vestimentas, vocabulário e pontualidade.	95,00%	3,00%	2,00%
	O material de treinamento comercial disponibilizado ao polo é objetivo e funcional.	96,00%	3,00%	1,00%
	As mídias disponibilizadas pelo TRADE MKT atendem as necessidades comerciais do polo.	84,80%	13,20%	2,00%
	A instituição orienta de maneira adequada o polo em relação aos processos de matrícula e rematrícula.	99,00%	0,00%	1,00%
	Obtenho respostas no prazo dos processos CRPs - Comerciais abertos.	73,70%	25,30%	1,00%
	Recebo respostas assertivas nos CRPs - Comerciais abertos.	80,80%	18,20%	1,00%
	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.	90,00%	8,00%	2,00%
	O Programa Star Team, colabora para a motivação, profissionalização e produtividade dos consultores comerciais do Polo.	91,00%	6,00%	3,00%
	Os eventos CONECTA, promovidos pelas áreas Acadêmica e Comercial EAD, contribuem para maior integração com a Instituição e profissionalização dos colaboradores dos Polos EAD.	94,00%	6,00%	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.	91,00%	7,00%	2,00%
	Acesso e utilizo as informações e serviços do Portal HUB Cruzeiro do Sul Educacional, em nossos fluxos de rematrícula, regresso e retenção.	88,90%	4,00%	7,10%

	Considero que os serviços disponibilizados pelo Portal HUB Cruzeiro do Sul Educacional contribuem para que o polo alcance maior retenção e fidelização de alunos.	87,90%	4,00%	8,10%
	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.	87,90%	6,00%	6,10%
	Considero que os serviços disponibilizados pelo Portal Cruzeiro do Sul Corporativa contribuem para que o polo alcance maior retenção e fidelização de alunos.	86,90%	6,00%	7,10%
	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.	81,90%	8,00%	10,10%