



RELATÓRIO COMISSÃO PRÓPRIA AVALIATIVA

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO 2023

Mantenedora

Cetrus - Diagnostico Ltda

Mantida

Faculdade Cetrus Sanar

I. DADOS DA INSTITUIÇÃO E DA MANTENEDORA

Nome da instituição: FACULDADE CETRUS-SANAR

Código da IES: 23022

Caracterização da IES: Pessoa Jurídica de Direito Privado - Com fins lucrativos -
Sociedade Civil

Estado: São Paulo

Município: São Paulo

Razão Social da Mantenedora: CETRUS - DIAGNOSTICO LTDA

CNPJ: 00.395.788/0001-82

Código da Mantenedora: 17033

Categoria Administrativa: Pessoa Jurídica de Direito Privado - Com fins
lucrativos - Sociedade Civil

Estado: São Paulo

Município: São Paulo

II. INTRODUÇÃO

O processo de autoavaliação tem seu fundamento legal instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 e com base no processo de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) que tem o objetivo de promover a melhoria na qualidade da educação superior, ampliação da eficácia institucional e especialmente, aprofundar o compromisso e responsabilidade social da Faculdade Cetrus Sanar.

O SINAES contempla eixos de avaliação que ocorrem em três momentos, sendo o primeiro pelo processo de autoavaliação conduzido pela CPA, avaliação externa (in loco) e ENADE. Esses eixos compõem o instrumento avaliativo, juntamente com o CENSO da educação Superior e o Cadastro Institucional, que posteriormente se tornarão públicos os resultados obtidos pelo Ministério da Educação para que sejam atribuídos conceitos, ordenados numa escala de cinco níveis, os resultados obtidos pela instituição em cada uma das dimensões avaliadas.

A CPA da Faculdade Cetrus Sanar enfatiza que as informações coletadas dos questionários disponibilizados à comunidade discente matriculada no CST em Gestão Hospitalar, conforme estabelecido pela Portaria MEC/SERES nº 565 de 09/12/2019 - D.O.U de 12/12/2019, são apenas uma parte do conjunto de dados analisados. Além dos alunos desse curso, os dados tabulados da pesquisa NPS abrangem também participantes de outros níveis de ensino, incluindo programas de atualização profissional, cursos livres e especializações na modalidade de ensino "Lato Sensu" oferecidos pela instituição.

Essa ampla inclusão de diversos níveis de ensino permite à CPA obter uma visão abrangente e precisa da performance educacional da instituição. Ao analisar dados provenientes de uma variedade de programas acadêmicos, somos capazes de identificar tanto áreas de melhoria quanto potencialidades em todos os aspectos de nossa atuação educacional e formativa. Essa abordagem inclusiva é fundamental para o contínuo aprimoramento de nossos serviços e para o alcance dos objetivos institucionais estabelecidos

A CPA da Faculdade Cetrus Sanar enfatiza que as pesquisas de avaliação são conduzidas com uma abordagem abrangente, envolvendo não apenas os alunos de todos os cursos oferecidos pela instituição, mas também os professores e colaboradores. Isso nos permite obter uma visão holística e completa das potencialidades e áreas que requerem melhorias dentro da instituição de ensino.

Ao abranger todos os cursos, desde graduação até pós-graduação, bem como programas de atualização profissional e cursos livres, garantimos que as vozes de todos os envolvidos na comunidade acadêmica sejam ouvidas. Essa diversidade de perspectivas nos proporciona insights valiosos sobre a qualidade do ensino, o ambiente acadêmico e os serviços oferecidos pela instituição.

Além disso, ao incluir os professores e colaboradores nas pesquisas de avaliação, reconhecemos a importância de suas contribuições para o funcionamento da instituição e seu impacto no processo educacional. Suas opiniões e feedback são fundamentais para identificar áreas de excelência e oportunidades de melhoria em todas as facetas da vida acadêmica e administrativa da Faculdade Cetrus Sanar.

Portanto, ao realizar pesquisas abrangentes com todos os cursos, professores e colaboradores, estamos comprometidos em garantir uma avaliação completa e significativa da instituição. Essa abordagem nos permite tomar medidas proativas para fortalecer nossas áreas de destaque e implementar melhorias onde necessário, garantindo assim a contínua excelência e relevância da nossa instituição de ensino superior.

O presente relatório será disponibilizado à comunidade acadêmica e sociedade civil na forma eletrônica, com divulgação no site da **Faculdade Cetrus Sanar** (www.cetrus.com.br) para que todos os membros das comunidades acadêmica, sociedade civil, e corpo técnico possam apreciar os resultados obtidos e, principalmente, para que os resultados obtidos a partir da auto avaliação sirva de ferramenta para tomada de decisão dos membros do Conselho Administrativo e Órgãos Colegiados da IES.

1.1. Breve histórico da Instituição

O Centro de Ensino Cetrus foi fundado em 1995 com o objetivo de oferecer cursos livres na área de Diagnóstico por Imagem visando o público médico. A motivação da constituição do Centro de Ensino Cetrus foi a paixão dos sócios-médicos pela docência e pela vontade de oferecer à classe médica uma forma eficiente e inovadora de ensinar e aprender a ultrassonografia.

Desde o início de suas atividades, o Centro de Ensino Cetrus foi concebido para ser um centro de ensino diferenciado frente à realidade existente dos cursos de aperfeiçoamento para médicos de sua época, pois desde seu início buscou-se a proximidade com o (a) aluno(a) , o entendimento de suas necessidades e dificuldades para garantir o seu efetivo aprendizado.

O grande diferencial do Centro de Ensino Cetrus foi aliar um processo de ensino e aprendizagem que abordasse os conteúdos teóricos necessários para o entendimento da ultrassonografia, mas principalmente destacar-se pela realização de atividades práticas. Nesse sentido, o centro de ensino Cetrus consolidou-se como uma Instituição onde o (a) aluno(a) poderia praticar a técnica ultrassonográfica, sempre acompanhado por um professor responsável. Inicialmente, a Instituição oferecia 6 (seis) cursos na área da ultrassonografia e a infraestrutura era de uma pequena casa no bairro do Pacaembu em São Paulo que contava com apenas uma sala de aula e um espaço para realização da prática.

Com o interesse dos alunos e a perspectiva de crescimento, o Centro de Ensino Cetrus passou a funcionar em um imóvel maior e com instalações adequadas para o ensino. Inicialmente, oferecia cursos modulares voltados aos fundamentos básicos em ultrassonografia e, com a demanda dos próprios alunos e velocidade da evolução tecnológica, cursos mais específicos e avançados foram lançados.

Com o reconhecimento do médico quanto a qualidade dos cursos ministrados, a metodologia de ensino, a diversidade dos temas de modo que o número dos mesmos continuou a crescer e em 2002, foi necessário transferir a sede do Centro de Ensino

Cetrus para um imóvel maior, situado no bairro do Pacaembu com maior espaço físico, mais salas de aula teórica e 14 salas ambulatoriais para exames práticos.

Este processo de crescimento se manteve e após 6 anos (2007) foi necessária nova transferência e ampliação, desta vez para a sede atual na Av. Jabaquara que dispõe de 10 salas de aula e uma Clínica Escola com estrutura profissional para agendamento, triagem e atendimento de pacientes permitindo a realização de atividades práticas.

Em 2012, continuando o projeto de expansão, foi inaugurada a primeira filial em Recife que possibilitou o crescimento da instituição na região Nordeste já nos dois primeiros anos de funcionamento e em 2015 foi inaugurada a segunda unidade na cidade de Belo Horizonte.

A partir deste processo contínuo de expansão e reconhecimento pela comunidade médica do Cetrus como um centro de referência para aperfeiçoamento na área de ultrassonografia e diagnósticos por imagem, em 2018 os então diretores do centro de treinamento decidiram solicitar o credenciamento como Instituição de Ensino Superior junto ao Ministério da Educação, cujo credenciamento foi autorizado em 28 de agosto de 2019, com nota máxima em todas as dimensões avaliadas na avaliação *in loco*.

Com esta nova prerrogativa, a agora Faculdade Cetrus ampliou seu portfólio de oferta de cursos, passando a oferecer programas de especialização na modalidade *Lato-sensu*, além dos habituais programas de aperfeiçoamento e desenvolvimento para atuação na área de diagnósticos por imagem.

Em meados de 2022, a agora Faculdade Cetrus, passou por um novo processo de reestruturação, desta vez em razão da aquisição pelo grupo Sanar.

A Sanar, originária de Salvador, Bahia, emergiu em 2014 como uma startup pioneira na convergência de educação e tecnologia em saúde, focalizando especialmente o campo da medicina. O propósito intrínseco da empresa é oferecer soluções abrangentes para todas as fases da carreira médica, desde os primeiros dias na faculdade até o pleno exercício profissional.

A Sanar é uma *edtech*, empresa de educação de base tecnológica, que atua com a missão de ser parceira dos estudantes e profissionais de medicina desde o primeiro dia de faculdade. Seus produtos são elaborados para ajudá-los a se formarem médicos mais

completos e preparados, promovendo acesso ao conhecimento através de ferramentas que auxiliam o desenvolvimento profissional e a constante reconfiguração da prática médica. Criada em 2014, a Sanar vem crescendo a uma taxa de 110% ao ano e possui mais de 100 mil usuários, o que a coloca na posição de maior plataforma online de educação médica do Brasil.

Inicialmente dedicada à editoração e comercialização de livros físicos para área de saúde, a Sanar surgiu em uma época em que a disparidade no acesso a conteúdos médicos de qualidade era notável.

A evolução rápida da empresa se manifestou em 2017, quando estabeleceu seu primeiro escritório em Salvador, ampliando posteriormente sua presença para São Paulo.

Nesse período a empresa publicou mais de 200 títulos (livros físicos) para profissionais de saúde em diversas disciplinas e com autores renomados, sendo inclusive em alguns casos indicados ao prêmio Jabuti.

No campo editorial e educacional a Sanar se tornou referência nacional entre os estudantes de medicina, médicos e profissionais de saúde.

A partir desta aquisição, a Faculdade Cetrus passa a ser reconhecida no mercado como **Faculdade Cetrus-Sanar**, além disso o processo de reestruturação interna de suas políticas de gestão, a IES passa a desenvolver suas ações fundamentadas em três pilares: Desenvolvimento do Potencial Humano, maximização da qualidade de vida e do bem-estar, bem como suas políticas de gestão na busca pela disseminação da seguinte declaração de missão:

“Ajudar médicos e outros profissionais a fazer a saúde do Brasil melhor”.

1.2 Composição da CPA:

Coordenadora da CPA

Lívia Rossato Paiva

Representantes do Corpo Docente

Raiza Brustolin de Oliveira

Representantes do Corpo Discentes

Lucas Cardoso da Silva

Representante dos Técnicos Administrativos

Nara Cauany Ariette de Godoy

Representante da Sociedade Civil

Rita Maria Lino Tarcia

1.3 Período de mandato da CPA:

Os membros da Comissão Própria de Avaliação iniciaram o mandato no primeiro semestre de 2023, e terão a vigência pelo prazo de 03 (três) anos, podendo haver a recondução pelo mesmo período.

1.4 Objetivos gerais do Processo de Autoavaliação

Neste ciclo avaliativo, as ações acompanharam o cronograma de atividades que foram propostas pela CPA com o objetivo de a referenciar o grau de percepção da comunidade acadêmica a partir do plano de desenvolvimento institucional a respeito do

alinhamento das políticas e ações internas da IES em relação aos aspectos das dimensões avaliadas.

Para consecução deste objetivo a CPA definiu sua estratégia a partir da construção dos questionários para reconhecimento em relação aos aspectos observadas, considerando as dimensões instruídas pela Lei 10.861/04, em seu artigo 3º, conforme relacionadas a seguir:

1. Missão e Desenvolvimento Institucional;
2. A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades;
3. A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural;
4. A comunicação com a sociedade;
5. As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho;
6. Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios;
7. Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação;
8. Planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional;
9. Políticas de atendimento aos estudantes;
10. A sustentabilidade financeira.

1.5 Objetivos Específicos do Processo de Autoavaliação

As avaliações planejadas para o ano de 2023 foram realizadas, apresentando resultados específicos em relação às seguintes dimensões:

1. Missão e Desenvolvimento Institucional: Na avaliação desta dimensão, buscou-se garantir que a instituição estivesse alinhada com sua missão, visão e valores, além de analisar seu progresso em relação aos objetivos estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Identificaram-se pontos fortes que reforçaram a identidade e o propósito da instituição, bem como áreas de oportunidade para aprimoramento. Esses resultados foram compartilhados com os setores responsáveis, que elaboraram planos de ação alinhados aos objetivos institucionais.

2. Políticas de Pessoal: Nesta dimensão, foram abordadas as políticas relacionadas ao corpo docente e técnico-administrativo, incluindo questões como recrutamento, seleção, formação, desenvolvimento profissional e condições de trabalho. Identificaram-se áreas de excelência no apoio ao crescimento e desenvolvimento dos colaboradores, bem como possíveis lacunas ou desafios. Com base nessa análise, os resultados foram compartilhados com os setores responsáveis, que desenvolveram planos de ação específicos para cada área identificada.

3. Políticas de Atendimento aos Estudantes: Essa dimensão concentrou-se nas políticas e práticas relacionadas ao atendimento e suporte aos estudantes, visando garantir sua integração, bem-estar e sucesso acadêmico. Foram avaliadas questões como acessibilidade, orientação acadêmica, serviços de suporte psicossocial e iniciativas para promover a inclusão e diversidade. Os resultados dessa avaliação foram compartilhados com os setores responsáveis, que ficaram encarregados de elaborar planos de ação para promover melhorias efetivas no atendimento aos estudantes.

Com base nessas avaliações abrangentes, a instituição desenvolveu planos de ação estratégicos para garantir que alcançasse com sucesso sua missão e objetivos de desenvolvimento institucional. O acompanhamento e implementação desses planos ficaram a cargo dos setores responsáveis, enquanto a CPA continuou fornecendo suporte e orientação conforme necessário.

1.6 Metodologia Aplicada ao Processo de Autoavaliação

Na busca por excelência educacional e aprimoramento contínuo, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Instituição de Ensino Superior (IES) adota uma abordagem abrangente e multifacetada para avaliar sua performance institucional. Utilizando uma variedade de metodologias de levantamento de dados, a CPA procura obter insights valiosos sobre diversos aspectos da vida acadêmica e organizacional, desde a qualidade do ensino até o ambiente de trabalho dos colaboradores. Por meio de pesquisas por questionários, grupos focais, entrevistas e outras técnicas, a CPA busca capturar uma visão holística das percepções e experiências dos alunos, professores, colaboradores e demais partes interessadas da instituição.

No contexto dinâmico e desafiador do ensino superior, a avaliação institucional desempenha um papel fundamental na promoção da qualidade educacional e no alcance dos objetivos estratégicos da instituição. A CPA da IES reconhece a importância de adotar uma abordagem diversificada e abrangente para coletar dados, a fim de compreender melhor as necessidades, expectativas e aspirações de sua comunidade acadêmica. Ao incorporar metodologias como pesquisas por questionários, grupos focais, entrevistas e métricas como NPS e CSAT, a CPA busca não apenas identificar áreas de melhoria, mas também reconhecer pontos fortes e promover uma cultura de excelência e inovação na instituição.

A CPA da faculdade Cetrus Sanar utiliza-se das seguintes metodologias para coleta de dados e percepções sobre os cursos, produtos e serviços da IES:

1. Pesquisa por Questionários:

- **Descrição:** A pesquisa por questionários é uma abordagem tradicional e amplamente utilizada pela CPA. Consiste na elaboração de questionários estruturados, que são distribuídos para os alunos, professores, colaboradores e demais partes interessadas da instituição. Os participantes respondem a uma série de perguntas relacionadas aos diversos aspectos da vida acadêmica, incluindo qualidade do ensino, infraestrutura, serviços oferecidos, entre outros.
- **Diferenciais:** Esta metodologia é eficaz para coletar dados de uma grande quantidade de pessoas de forma rápida e eficiente. Além disso, permite a padronização das respostas, facilitando a análise dos resultados.

2. Grupos Focais:

- **Descrição:** Os grupos focais são reuniões presenciais ou virtuais com um grupo seletivo de participantes, onde são conduzidas discussões estruturadas sobre tópicos específicos. Geralmente, os grupos focais são compostos por alunos, professores, colaboradores e outros stakeholders relevantes da instituição.
- **Diferenciais:** Esta metodologia proporciona insights qualitativos mais profundos, permitindo uma compreensão mais detalhada das percepções, opiniões e experiências dos participantes. Além disso, promove a interação entre os participantes, possibilitando o surgimento de novas ideias e soluções.

3. Entrevistas:

- **Descrição:** As entrevistas são realizadas individualmente com participantes selecionados, como líderes acadêmicos, gestores de departamentos,
-

representantes estudantis, entre outros. Durante a entrevista, são explorados tópicos específicos relacionados à avaliação institucional.

- Diferenciais: Esta metodologia proporciona uma oportunidade para obter insights detalhados e personalizados sobre questões específicas. As entrevistas permitem uma abordagem mais flexível e adaptável, adequada para lidar com questões sensíveis ou complexas.

4. Pesquisas NPS (Net Promoter Score):

- Descrição: O NPS é uma métrica amplamente utilizada para medir a satisfação e a lealdade dos clientes ou, neste caso, dos alunos e demais stakeholders da instituição. Os participantes são solicitados a classificar sua probabilidade de recomendar a instituição a outras pessoas, em uma escala de 0 a 10.
- Diferenciais: O NPS fornece uma métrica quantitativa clara e fácil de interpretar sobre a satisfação e a lealdade dos participantes. Além disso, permite uma comparação direta com benchmarks de outras instituições de ensino.

5. Pesquisa de Clima Organizacional:

- Descrição: A pesquisa de clima organizacional avalia o ambiente de trabalho e as percepções dos colaboradores sobre diversos aspectos da organização, como comunicação, liderança, cultura organizacional, entre outros.
- Diferenciais: Esta metodologia ajuda a identificar o clima e a cultura organizacional da instituição, bem como a identificar áreas de oportunidade para melhorar o engajamento dos colaboradores e promover um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

6. Pesquisa de Satisfação do Cliente (CSAT):

- **Descrição:** A CSAT é uma pesquisa que mede a satisfação dos clientes em relação a produtos ou serviços específicos oferecidos pela instituição. Os participantes são solicitados a avaliar sua experiência em uma escala de satisfação.
- **Diferenciais:** Esta metodologia é útil para avaliar a eficácia e a qualidade de serviços específicos oferecidos pela instituição, fornecendo feedback valioso para o aprimoramento contínuo.

Cada uma dessas metodologias possui seus próprios diferenciais e benefícios, e a combinação delas permite à CPA obter uma visão abrangente e multifacetada da instituição, garantindo uma avaliação completa e significativa.

No ano de 2023, a metodologia adotada pela comissão para este processo de avaliação foi metodologia **Net Promoter Score - NPS¹**, que considera em uma escala de 0 a 10, o quanto a sua empresa seria indicada. A fórmula utilizada para realizar o cálculo do NPS² demonstrada a seguir:

Net Promoter Score = % CLIENTES PROMOTORES - % CLIENTES DETRATORES = %NPS.

As métricas consideradas por esta metodologia são:

- **Cliente Detratores:** aqueles que dão notas entre **0 e 6**
- **Clientes Neutros:** aqueles que dão notas entre **7 e 8**
- **Clientes Promotores:** aqueles que dão notas entre **9 e 10**

¹

² https://track.co/blog/net-promoter-score/#Definicao_e_conceito_do_NPS

O que é um bom NPS?



A partir da definição desta metodologia a CPA construiu questionários eletrônicos que foram disponibilizados na plataforma de aprendizagem *iCetrus (moodle)*. A comissão considerou que o uso da plataforma como meio mais adequado para atingir o maior número de participantes, uma vez que é utilizada por toda a comunidade acadêmica (discentes e docente) bem como para avaliação do corpo técnico administrativo.

Na estrutura dos questionários foram considerados os perfis dos públicos participantes, com avaliação sob suas perspectivas em relação às dimensões a serem avaliadas. Foram aplicados questionários quantitativos para os membros do corpo docente e discente, e qualitativo para os professores e funcionários.

Durante o período de aplicação dos questionários, realizados no 1º e 2º semestres do ano de 2023, a CPA buscou o desenvolvimento de ações de sensibilização da comunidade acadêmica para participação das avaliações, bem como as demais ações implementadas ao longo deste ciclo foram conduzidos pelos membros da Comissão Própria de Avaliação, assegurando-se o critério de autonomia desta comissão.

Deste modo, ao contemplar a integração dos dados obtidos a partir destas perspectivas distintas, espera-se revelar o conhecimento da comunidade interna e externa grau de reconhecimento sobre as ações para desenvolvimento das políticas internas que visam o contínuo aprimoramento das ações da IES, cujo o resultado poderá ser percebido na busca contínua para aperfeiçoamento das políticas institucionais, com intuito de garantir

a satisfação global da comunidade, e não restringindo o olhar do processo avaliativo apenas às dimensões avaliadas pela CPA.

Conforme mencionado, após reunião ordinária realizada pela CPA, ficou acordado por todos os membros a incorporação das informações de outras metodologias utilizadas pela IES promovidas por outras áreas de gestão e lideranças da IES.

1.8. As etapas do Plano de Ações da CPA foram realizadas considerando o seguinte cronograma:

- 1º. Criação do Cronograma.
 - 2º. Distribuição de tarefas.
 - 3º. Envolvimento da comunidade acadêmica.
 - 4º. Disponibilização de materiais e recursos operacionais.
 - 5º. Reuniões com os colegiados e a C.P.A.
 - 6º. Reuniões com os membros da C.P.A. e a sua coordenação para leitura de comunicados, legislação e de documentos para efetivação do calendário.
 - 7º. Divulgação do Processo na mídia eletrônica.
-
- **Criação do Cronograma:** Inicialmente, foi elaborado um cronograma detalhado que estabeleceu as datas-chave para cada fase do processo avaliativo, desde a preparação até a conclusão.
 - **Distribuição de Tarefas:** As responsabilidades foram atribuídas de forma clara e organizada, garantindo que cada membro da CPA soubesse suas funções e contribuições para o sucesso do plano.
 - **Envolvimento da Comunidade Acadêmica:** Foi promovido um engajamento ativo com a comunidade acadêmica, incentivando a participação e o feedback em todas as etapas do processo.

- **Disponibilização de Materiais e Recursos Operacionais:** Foram disponibilizados materiais de orientação, modelos e recursos operacionais necessários para facilitar a execução das atividades planejadas.
- **Reuniões com os Colegiados e a CPA:** Foram realizadas reuniões estratégicas com os colegiados e a própria CPA para alinhar objetivos, discutir progressos e resolver eventuais desafios encontrados durante o processo.
- **Reuniões com os Membros da CPA:** Reuniões adicionais foram conduzidas entre os membros da CPA e sua coordenação para revisar comunicados, legislação e documentos essenciais para garantir a efetivação do calendário.
- **Divulgação do Processo na Mídia Eletrônica:** O processo avaliativo foi divulgado de maneira abrangente e acessível através de diversos canais de mídia eletrônica, garantindo que todos os envolvidos estivessem cientes e informados sobre as atividades em andamento.

1.9. O Processo foi desenvolvido da seguinte forma:

- 1ª Entrega de documentação com orientação e modelos aos membros da CPA.
 - 2ª Aplicação dos questionários quantitativos por meio da mídia eletrônica.
 - 3ª Tabulação de dados.
 - 4º Recebimento dos Relatórios.
 - 5ª Análise dos dados pela comissão.
 - 6º Desenvolvimento do Relatório Final
- **Entrega de Documentação e Orientação aos Membros da CPA:** Os membros da CPA receberam documentos informativos e orientações detalhadas sobre suas responsabilidades e os procedimentos a serem seguidos.

- **Aplicação dos Questionários Quantitativos:** Foi realizada a aplicação dos questionários quantitativos por meio de plataformas de mídia eletrônica, facilitando a coleta de dados de forma eficiente e acessível.
 - **Tabulação de Dados:** Os dados coletados foram tabulados e organizados de forma sistemática para análise posterior.
 - **Recebimento dos Relatórios:** Os relatórios preenchidos foram recebidos e revisados pela CPA para garantir sua integridade e qualidade.
 - **Análise dos Dados:** Os dados foram analisados de forma criteriosa pela comissão, identificando tendências, padrões e áreas de interesse para a melhoria institucional.
- Desenvolvimento do Relatório Final:** Com base na análise dos dados, foi elaborado um relatório final detalhado que documentava as descobertas, conclusões e recomendações da CPA.

1.10. Consolidação dos Trabalhos da CPA

- Conclusão do Relatório Final 2023.
 - Disponibilização do Relatório Final para o MEC por meio de inserção na página do e-MEC. A etapa da consolidação refere-se à elaboração, divulgação e análise do Relatório Final.
 - Realização de um balanço crítico do processo avaliativo e de seus resultados em termos da melhoria da qualidade da IES.
 - A divulgação e a análise crítica foram realizadas nos últimos meses de 2023, com vistas a identificar as fragilidades, sugerir e já aplicar ações de melhorias.
- **Conclusão do Relatório Final 2023:** O relatório final foi concluído, documentando de maneira abrangente todas as etapas do processo avaliativo e os resultados alcançados.

- **Disponibilização do Relatório Final para o MEC:** O relatório final foi submetido ao Ministério da Educação (MEC) por meio da inserção na página do e-MEC, garantindo a transparência e conformidade com as diretrizes governamentais.
- **Realização de um Balanço Crítico:** Foi conduzida uma avaliação crítica do processo avaliativo e de seus resultados, destacando os sucessos alcançados e as áreas que requerem mais atenção e aprimoramento.
- **Divulgação e Análise Crítica:** A divulgação e análise crítica dos resultados foram realizadas nos últimos meses de 2023, visando identificar fragilidades, sugerir ações de melhoria e implementar medidas corretivas conforme necessário.

DAS DIMENSÕES AVALIADAS

Dimensão 1- Missão e Plano de Desenvolvimento Acadêmico

ASPECTOS AVALIADOS	AÇÕES REALIZADAS	RESULTADOS REALIZADOS	
		FRAGILIDADES	POTENCIALIDADES
<p>1.1. Reconhecimento da comunidade acadêmica a respeito da Missão da IES.</p>	<p>A) Reestruturação equipe de Marketing e posicionamento de Marca/Reestruturação do time de relacionamento.</p> <p>B) Implantação do Código Ética Sanar Cetrus</p> <p>C) Implantação de reuniões quinzenais com todo corpo de colaboradores para realinhamento cultural e dos objetivos da Instituição</p>	<p>A) Processo de aquisição durante o ciclo avaliativo e o impacto do curto espaço de tempo para adaptação e orientação a respeito da nova missão e visão da IES.</p>	<p>A) Criação e implantação da área de Experiência do Cliente.</p> <p>B) Maior suporte aos Órgãos Colegiados visando o desenvolvimento do Projeto Educacional da IES.</p>
<p>1.2. Reconhecimento da comunidade acadêmica do Plano de Desenvolvimento Acadêmico da IES</p>	<p>A) Implantação de reuniões quinzenais com todo corpo de colaboradores para realinhamento cultural e dos objetivos da Instituição</p> <p>B) Implantação da metodologia de OKR para na gestão para atingir e organizar os objetivos institucionais</p>	<p>A) Processo de aquisição e curto espaço de tempo para orientação sobre a missão e visão da IES.</p>	<p>C) Descentralização das decisões e autonomia do corpo docente.</p> <p>D) Restruturação do Colegiado</p> <p>E) Reestruturação do NDE</p> <p>F) Reestruturação do NeaD</p> <p>A) Reestruturação metodológica do curso EAD Gestão Hospitalar</p>

	C) Criação de métricas de acompanhamento dos objetivos institucional e fóruns de discussão		B) Reestruturação do Design instrucional do Icetrus. C) Implantação do Plano de Desenvolvimento Docente.
1.3 Reestruturação da Pós-Graduação e Extensão	A) Organização da Pós-graduação com a Coordenação geral de pós-graduação, pesquisa e extensão. Consolidação da Extensão como centro de elaboração de cursos de aperfeiçoamento e capacitação com grande reconhecimento profissional.	A) Padrões de gestão ainda em período de consolidação e alinhamento das coordenações de curso/coordenação geral.	A) Amplo conhecimento de educação e das necessidades do Mercado voltados ao desenvolvimento e aperfeiçoamento da área médica.
		B) Necessidade de aprimorar os processos de gestão da Pós-Graduação e definir um conceito estratégico claro e alinhado com a Graduação.	A) Movimento do setor em busca do aperfeiçoamento do corpo docente das instituições.

Dimensão 5 – Políticas de Pessoal – de carreiras do corpo docente e corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, seu desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.

ASPECTOS AVALIADOS	AÇÕES REALIZADAS	RESULTADOS REALIZADOS	
		FRAGILIDADES	POTENCIALIDADES
<p>5.1. Formação continuada do corpo docente e do corpo-técnico e administrativo</p> <p>5.2. Aperfeiçoamento do apoio ao corpo docente para que esses possam focar suas ações em seus objetivos da melhor maneira e com toda a potencialidade profissional transformando-se em realidade</p>	<p>A) Implantação dos Ciclos de Desenvolvimento para todos os colaboradores;</p> <p>B) Implantação de um <i>frame</i> de carreira baseado em competências</p>	<p>A) Plano em fase de Implantação.</p>	<p>A) Concessão de bolsas de estudos no curso de Graduação em Gestão Hospitalar para colaboradores;</p> <p>B) Criação de um <i>frame</i> de carreira baseado em competências para corpo docente e coordenações pedagógicas;</p> <p>C) Oferta de cursos de treinamento e atualização profissional, com bolsas, aos seus professores;</p>
<p>5.3 Busca constante da melhoria de condições de trabalho visando o bem-estar dos colaboradores.</p>	<p>A) Implantação do modelo de trabalho remoto e híbrido.</p> <p>B) Modelo híbrido: é visto como uma forma de equilibrar a interação pessoal com a flexibilidade do trabalho remoto. Existência de comitês de</p>	<p>A) Modelo presencial: Vemos os mesmos pontos de dor relacionados à infraestrutura. Os colaboradores que estão nesse modelo gostariam de uma maior flexibilidade, como o híbrido, mas entendem que não é possível pela natureza do trabalho.</p>	<p>A) Os colaboradores consideram o melhor modelo em termos de produtividade, foco e qualidade de vida.</p> <p>B) Os colaboradores sentem que há colaboração dentro da equipe para alcançar os objetivos e um esforço da liderança em compartilhar aprendizados,</p>

	<p>Diversidade e Inclusão iniciativas para promover a diversidade é um ponto de motivação, além disso, a possibilidade de expressar opiniões, mesmo que em alguns casos seja necessário maior esforço.</p>	<p>B) Quanto à liderança, os colaboradores gostariam de estar mais envolvidos nas decisões chaves da área.</p> <p>C) Falta de estruturação e comunicação assertiva para que algumas estratégias saiam do papel.</p> <p>D) Desconexão entre algumas ações das lideranças e os valores da empresa.</p> <p>E) Sentem a necessidade de educação contínua para compreender não apenas o que é feito, mas porquê.</p> <p>F) Percepção de diferenças entre Sanar e Cetrus em relação a cultura, valores e benefícios.</p> <p>G) Estagiários não possuem visão de próximos passos ao fim do contrato de estágio.</p>	<p>resultados e promover a troca de ideias também dentro da equipe.</p> <p>C) Existe uma confiança maior nas lideranças diretas, principalmente na tomada de decisões e comunicação.</p> <p>D) Alinhamento Estratégico: Os colaboradores sentem que compreendem e são engajados pelos objetivos estratégicos, além disso, que esses objetivos estão alinhados com motivações pessoais.</p> <p>E) Visão de futuro: Os colaboradores possuem confiança e esperança no futuro da empresa.</p>
	<p>Evidenciar ações desenvolvidas junto aos Docentes</p>	<p>Identificar fragilidades</p>	<p>Identificar Potencialidades</p>

Dimensão 9 – Política de atendimento aos discentes

ASPECTOS AVALIADOS	AÇÕES REALIZADAS	RESULTADOS REALIZADOS	
		FRAGILIDADES	POTENCIALIDADES
<p>9.1. Políticas de atendimento a comunidade Discente e Condições institucionais de atendimento ao discente</p>	<p>A) Ações estabelecidas pelo Time de Experiência com o Cliente, e seu reconhecimento pela comunidade Discente. Necessário demonstrar o alinhamento destas ações e sua coerência com as que foram especificadas no PDI e nos Projetos Pedagógicos de Curso (PPC).</p> <p>B) Atendimento à comunidade discente em diferentes instâncias: Coordenação Acadêmica, Professores Tutores, Experiência do Cliente e Ouvidoria.</p> <p>C) Apoio integral aos discentes pela Coordenação Acadêmica e Corpo de Tutores.</p> <p>D) Acompanhamento do desempenho pedagógico: apoio à aprendizagem, por meio da oferta de oficinas de áreas de conhecimento e atendimento psicopedagógico</p>	<p>a) Canais de atendimento em fase de amadurecimento da implantação;</p> <p>b) Canais de atendimento ainda em fase de implantação para cursos de graduação.</p> <p>c) Plataforma Icterus (Ambiente Virtual de Aprendizagem) com problemas de usabilidade.</p>	<p>A) Criação e estruturação da área de experiência do cliente;</p> <p>B) Melhoria nos canais de atendimento: implantação de ferramentas de atendimento via WhatsApp para alunos de Pós-Graduação;</p> <p>C) Implantação do Comitê de Voz do Cliente, que visa criar ações preditivas de evasão e de gestão da qualidade com as demais áreas.</p> <p>D) Processos estruturados para atendimento pelo Corpo de Professores tutores, com cronograma de ações diárias, semanais, quinzenais e ao final do trimestre.</p> <p>E) Reestruturação do designer instrucional do Icterus.</p>

II. ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS A PARTIR DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO

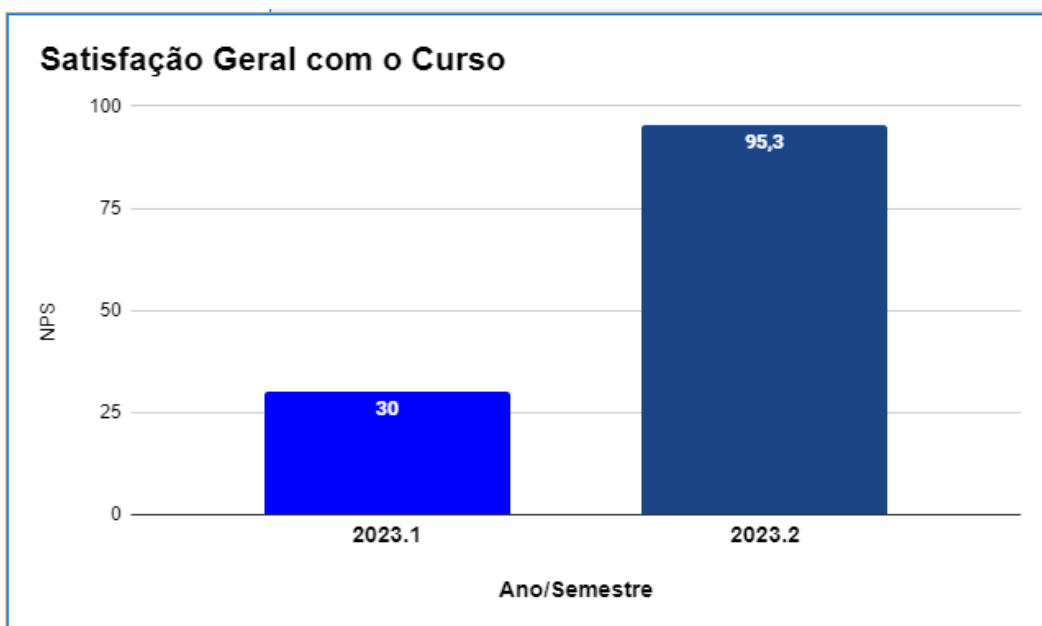
2. RESULTADOS OBTIDOS DA AVALIAÇÃO DO CORPO DISCENTE.

Durante o processo de autoavaliação conduzido pela CPA ao longo do 1º e 2º semestres, os resultados obtidos junto aos alunos do curso CST em Gestão Hospitalar que optaram por preencher o formulário eletrônico foram significativos. Adotando a metodologia NPS, as dimensões avaliadas neste ciclo foram pontuadas em uma escala de 1 a 10, onde 1 representa uma experiência insatisfatória e 10 indica um alto nível de satisfação. Além disso, a instituição empregou uma variedade de instrumentos, tanto quantitativos quanto qualitativos, para capturar de forma abrangente as percepções dos alunos.

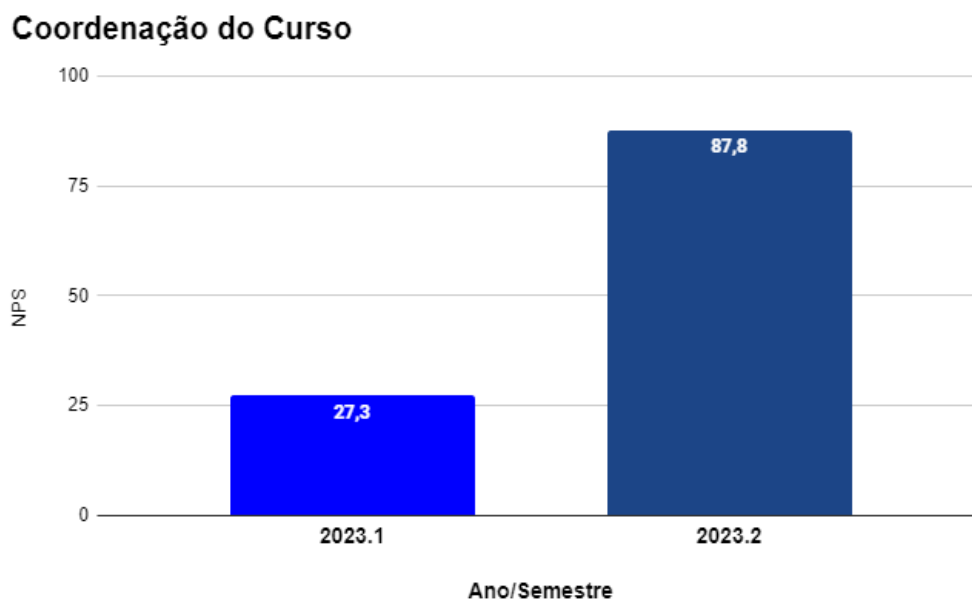
Dentro desse contexto avaliativo, emergiram diversos pontos de destaque na avaliação do corpo discente. Entre esses pontos, destacaram-se aspectos relacionados à qualidade do ensino, infraestrutura disponível, suporte acadêmico e serviços oferecidos pela instituição. Além disso, foram observadas questões relacionadas ao ambiente de aprendizagem, interação com professores e colegas, bem como oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional. Essas análises quantitativas e qualitativas proporcionaram uma compreensão aprofundada das percepções dos alunos, oferecendo insights valiosos para aprimoramentos contínuos e uma experiência acadêmica mais satisfatória.

2.1. AVALIAÇÕES QUALITATIVA DOS ALUNOS - GRUPO FOCAL CST EM GESTÃO HOSPITALAR:

1. De 0 a 10 quanto você recomendaria o curso de Gestão Hospitalar para amigos ou familiares?

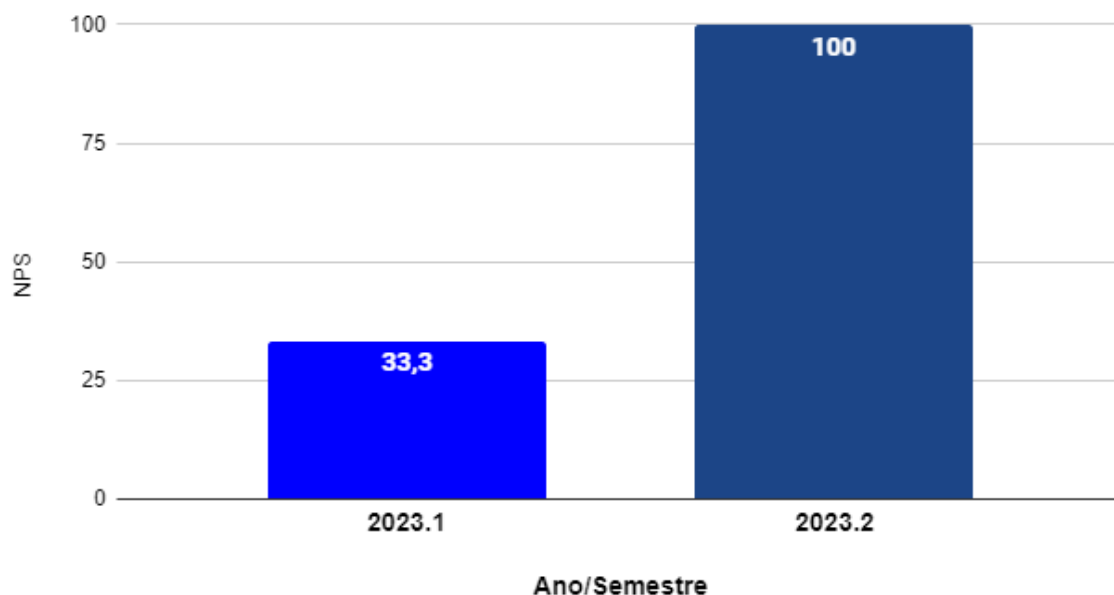


2. Como você avalia o desempenho da coordenação do curso?



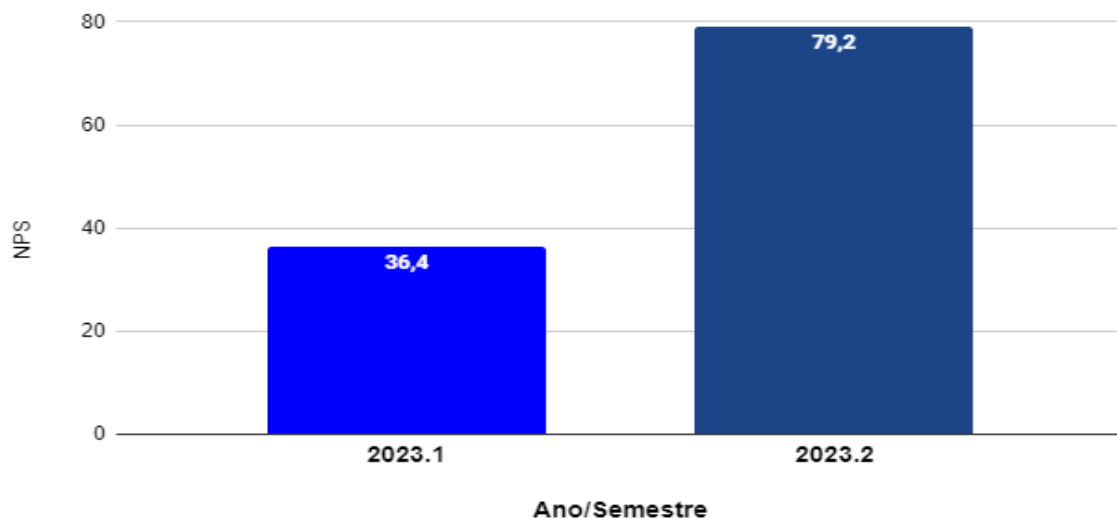
3. Como você avalia o desempenho do Corpo Docente e Professores Tutores?

Corpo Docente e Tutores



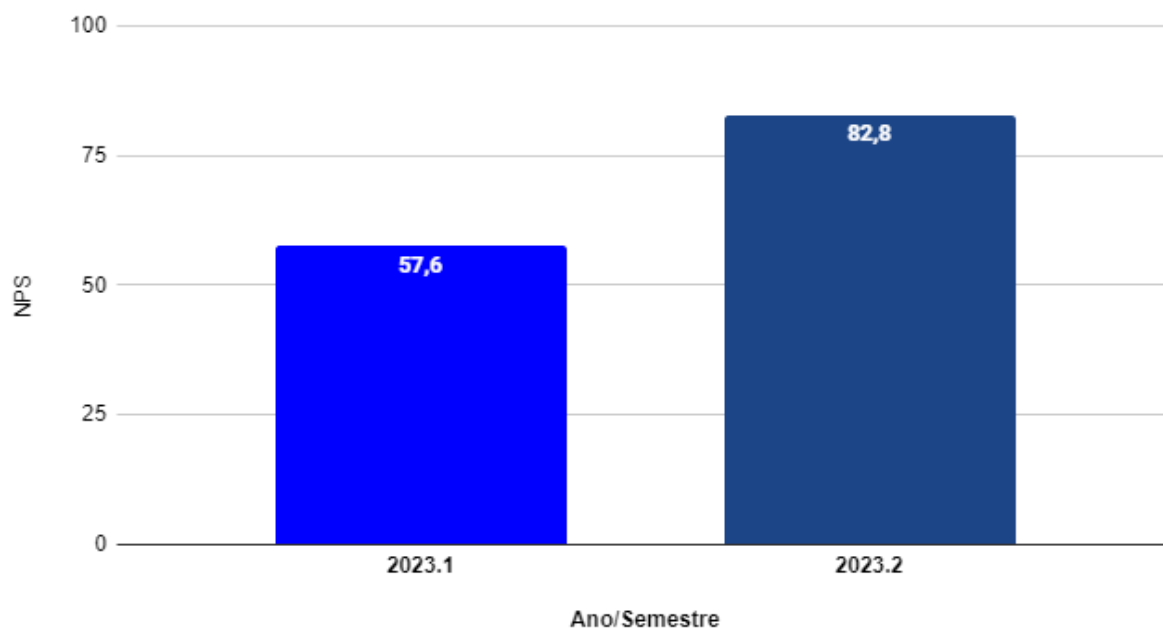
4. Como você avalia a qualidade do curso, considerando estrutura, conteúdo e atividades de aprendizagem realizadas? (Metodologia do Curso).

Metodologia do Curso



5. Como você avalia e secretaria acadêmica ao longo do curso?

Secretaria e Relacionamento com o aluno



Analisando os resultados da pesquisa com os alunos da graduação no curso de Gestão Hospitalar, observamos que a maioria das perguntas obteve pontuações bastante elevadas, refletindo uma satisfação geral com diversos aspectos do curso.

1. Recomendação do Curso:

- A alta pontuação de 95,3 na pergunta sobre a recomendação do curso para amigos ou familiares reflete a confiança e a satisfação dos alunos com a qualidade do ensino oferecido. Essa avaliação positiva indica que os alunos têm uma experiência acadêmica gratificante e estão propensos a compartilhar essa experiência com outras pessoas. Isso sugere uma forte reputação do curso no mercado e um potencial para aumentar a captação de novos alunos por meio de recomendações pessoais.

2. Desempenho da Coordenação do Curso:

- Com uma nota elevada de 97,8, os alunos demonstram alta satisfação com o desempenho da coordenação do curso. Essa pontuação destaca a eficácia da coordenação em fornecer suporte, orientação e liderança aos alunos ao longo de sua jornada acadêmica. A proximidade e o apoio da coordenação podem contribuir significativamente para o engajamento dos alunos e para o sucesso geral do curso.

3. Desempenho do Corpo Docente e Professores Tutores:

- A pontuação máxima de 100 nesta categoria reflete a excelência do corpo docente e dos professores tutores. Essa avaliação sugere que os alunos têm uma percepção extremamente positiva das habilidades de ensino, expertise e comprometimento dos professores. O reconhecimento da qualidade do corpo docente é crucial para o desenvolvimento de uma atmosfera de aprendizado estimulante e inspiradora.

4. Qualidade do Curso (Metodologia do Curso):

- A nota de 79,2 na avaliação da qualidade do curso indica que há áreas que podem ser aprimoradas para garantir uma experiência educacional ainda mais satisfatória. Questões como estrutura, conteúdo e atividades de aprendizagem podem requerer revisão e ajustes para atender às expectativas dos alunos e aos padrões de excelência educacional. Identificar áreas específicas de melhoria pode contribuir significativamente para o aprimoramento contínuo do curso.

5. Avaliação da Secretaria Acadêmica:

- Com uma pontuação de 82,8, a avaliação da secretaria acadêmica sugere que há margem para melhorias nos serviços e processos oferecidos aos

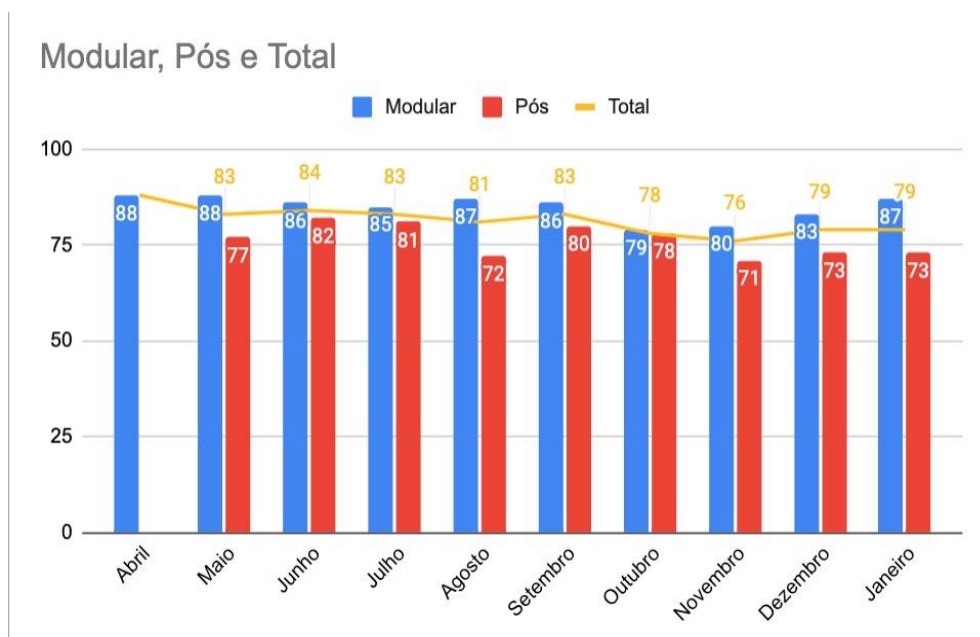
alunos ao longo do curso. Melhorias na eficiência, comunicação e atendimento ao cliente podem contribuir para uma experiência mais fluida e positiva para os alunos, aumentando sua satisfação e engajamento com a instituição.

Ao analisar cuidadosamente esses resultados, a instituição pode identificar suas potencialidades e áreas de melhoria, permitindo a implementação de estratégias direcionadas para aprimorar continuamente a qualidade do ensino e dos serviços oferecidos aos alunos. Essa abordagem centrada no aluno é essencial para promover uma cultura de excelência e inovação no ambiente acadêmico.

2.2. AVALIAÇÕES QUALITATIVA DOS ALUNOS -GRUPOS FOCAIS: EXTENSÃO, PÓS-GRADUAÇÃO.

A atuação da CPA foi além da avaliação dos alunos da graduação, estendendo-se para os demais grupos de alunos das modalidades de ensino de extensão e pós-graduação. O objetivo foi capturar e compreender a percepção desses alunos em relação à experiência educacional proporcionada pela instituição. Utilizando a metodologia NPS, a pesquisa visou avaliar os níveis de satisfação desses grupos específicos ao longo de todo o ano acadêmico.

Durante esse processo de avaliação contínua, os resultados obtidos junto aos alunos das modalidades de extensão e pós-graduação foram consistentes, mantendo índices de Clientes Promotores ao longo de todo o ciclo de avaliação. Esses resultados positivos destacam a qualidade e o valor percebido desses programas educacionais, bem como a eficácia das práticas pedagógicas e dos serviços oferecidos pela instituição. A manutenção desses altos índices de satisfação evidencia o compromisso da instituição em atender às necessidades e expectativas dos alunos, promovendo uma experiência educacional enriquecedora e satisfatória em todas as modalidades de ensino. Essa consistência nos resultados reforça a reputação da instituição como uma provedora de educação de qualidade e destaca seu compromisso contínuo com a excelência acadêmica.



2.3. Pontos fortes:

a) Reconhecimento da Qualificação do Corpo Docente: Os resultados da pesquisa destacaram o reconhecimento dos alunos em relação à alta qualificação e competência do corpo docente. Isso evidencia a excelência acadêmica e o compromisso dos professores em fornecer uma educação de qualidade aos alunos.

b) Relação com o Corpo de Tutores e Coordenação do Curso: Os alunos expressaram satisfação com a relação estabelecida com os tutores e a coordenação do curso. Essa conexão próxima e colaborativa contribui para o apoio acadêmico e o sucesso dos alunos ao longo de sua jornada educacional.

c) Avaliação dos Serviços Prestados pela Secretaria Acadêmica: A pesquisa revelou uma avaliação positiva em relação aos serviços oferecidos pela secretaria acadêmica. Isso incluiu aspectos como eficiência, prontidão e qualidade do suporte administrativo prestado aos alunos.

2.4 Pontos de Atenção:

a) Experiência do Aluno na Plataforma de Aprendizagem: Os alunos expressaram possíveis desafios ou dificuldades enfrentadas durante o uso da plataforma.

b) Melhoria do Tempo para Desenvolvimento das Atividades na Plataforma de Aprendizagem: Houve sugestões para melhorar o tempo necessário para concluir as atividades na plataforma de aprendizagem, visando otimizar a eficiência e a gestão do tempo dos alunos.

c) Clareza quanto ao Cronograma para Desenvolvimento das Atividades: Os alunos expressaram a necessidade de maior clareza e transparência em relação ao cronograma para desenvolvimento das atividades disponíveis na plataforma de aprendizagem, visando uma melhor organização e planejamento de suas atividades acadêmicas.

d) Adaptação do Tempo Disponibilizado em cada Videoaula na Plataforma de Aprendizagem:

Houve sugestões para adaptar o tempo disponibilizado em cada videoaula na plataforma de aprendizagem, garantindo que o conteúdo seja apresentado de forma abrangente e compreensível, sem comprometer a qualidade do aprendizado.

e) Disponibilização de Notas no Site: Alguns alunos expressaram preocupações com a falta de notas concluídas disponíveis no site, destacando a importância da atualização das informações acadêmicas para monitorar o progresso do aluno.

f) Disponibilização do Boleto para Pagamento: Houve sugestões para melhorar a disponibilização do boleto para pagamento, garantindo uma experiência mais conveniente para os alunos em relação aos procedimentos administrativos relacionados ao pagamento das mensalidades.

2.1.4. Comentários coletados:

“Melhorar a plataforma iCetrus”

“A única deficiência que encontrei, foi que os materiais de estudo não estava de acordo com as atividades, porém consegui responder normalmente, as professoras dão todo auxílio necessário quando solicitado, principalmente a professora Betina Dias, pois ela explica bem a matéria e é muito paciente com os alunos.

“Parabéns a todos!! e muito obrigada!!!”

“Mais informações na plataforma sobre as provas”

“Está ótimo” “Penso que as videoaulas de cada módulo das disciplinas poderiam ter uma duração maior com mais esclarecimentos sobre a matéria proposta”

“Na minha opinião está tudo fluído muito bem os prazos são ótimos principalmente para mulheres como eu que trabalha em casa e trabalha fora o aprendizado está sendo ótimo também e os professores também são ótimos”

“Só tenho que agradecer a toda equipe Cetrus e com certeza indico vocês para quem tem um sonho de fazer uma faculdade. ”

“Apenas sugerir um aperfeiçoamento nas aulas práticas”.

“Considerando o fato de que todos os estudantes possuem carga horária de trabalho diversificada, os prazos de entrega das atividades poderiam se entender das sextas-feiras até os domingos 23:59h. Bem como algo tipo atividades que não foram realizadas por algum motivo de determinadas disciplinas, que implicam na nota final, serem realizadas no final dos módulos, em grupo ou individual, alguma pesquisa relacionada e ser apresentada pelos mesmos tipos o que se foi feito com o projeto integrado.

Até o momento não tive nenhum imprevisto com a instituição”

“Prazo estendido durante os finais de semana de sexta-feira a domingo, para avaliações e prova, bem como aulas de matemática financeira de acordo o cada conteúdo, a exemplo, principalmente Contabilidade Geral”.

3. AVALIAÇÕES DO CORPO TÉCNICO ADMINISTRATIVO:

Durante o grupo focal realizado com os membros do Corpo Técnico Administrativo, a CPA se empenhou em estabelecer um diálogo aberto e significativo, visando compreender suas percepções e experiências em relação a uma série de aspectos cruciais para o funcionamento institucional. Dentre esses aspectos, a ênfase recaiu sobre questões relacionadas às políticas de gestão, liderança, engajamento no ambiente de trabalho e oportunidades de desenvolvimento de carreira.

A abordagem metodológica empregada pela CPA envolveu a utilização da metodologia NPS (Net Promoter Score), reconhecida por sua eficácia na avaliação da satisfação e lealdade dos stakeholders. Através de questões criteriosamente elaboradas, a CPA buscou capturar não apenas as percepções dos membros do Corpo Técnico Administrativo, mas também quantificar essas avaliações de forma a fornecer uma visão completa e holística do cenário organizacional.

O desenvolvimento das questões foi cuidadosamente planejado, de modo a abordar tanto aspectos qualitativos quanto quantitativos. Isso permitiu uma análise mais aprofundada e multifacetada das opiniões e sentimentos dos participantes. Além disso, a combinação dessas abordagens proporcionou insights ricos e contextualizados, essenciais para identificar áreas de excelência e oportunidades de melhoria dentro da instituição.

Os resultados obtidos deste grupo focal não apenas ofereceram uma compreensão mais clara das percepções dos membros do Corpo Técnico Administrativo, mas também forneceram uma base sólida para a formulação de estratégias e ações direcionadas à promoção de um ambiente de trabalho mais produtivo, engajado e satisfatório para todos os colaboradores.

1. De 0 a 10 quanto você recomendaria os produtos e serviços da Faculdade Cetrus-Sanar aos seus amigos e familiares?

Recomendação dos produtos e serviços da empresa pelos colaboradores



Detratores	5,9% (16 Respostas)
Neutros	15,6% (42 Respostas)
Promotores	78,4% (211 Respostas)

2. Compreensão e engajamento com os objetivos estratégicos.

Pergunta	Distribuição	Média
<p>Likert</p> <p>Eu conheço os objetivos estratégicos da Sanar / do Cetrus</p>	<p>10% 10% 80%</p>	7,6
<p>Likert</p> <p>Eu entendo os objetivos estratégicos da Sanar / do Cetrus</p>	<p>11% 11% 80%</p>	7,7
<p>Likert</p> <p>Eu acredito nos objetivos estratégicos da Sanar / do Cetrus</p>	<p>15% 15% 78%</p>	7,9
<p>Likert</p> <p>A visão estratégica da Sanar / do Cetrus me engaja</p>	<p>19% 19% 73%</p>	7,6
<p>Likert</p> <p>Eu consigo perceber claramente uma conexão entre o meu trabalho e a visão estratégica da...</p>	<p>15% 15% 78%</p>	7,9

Alinhamento Estratégico  7,7

3. Índice de motivação dos colaboradores com a empresa.

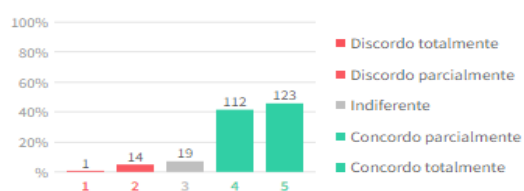
← **Eu acredito que a Sanar / o Cetrus é um ótimo lugar para se trabalhar** Likert

Adicionar filtro



Respondentes	269 pessoas
Negativos	5,6% (15 Respostas)
Neutros	7,1% (19 Respostas)
Positivos	87,4% (235 Respostas)

Distribuição geral de notas



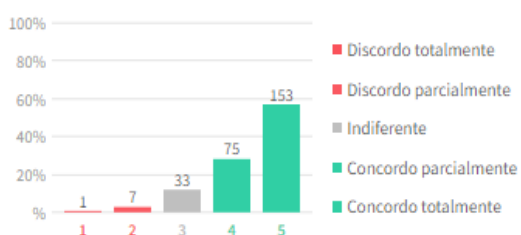
← **Sinto orgulho em trabalhar na Sanar / no Cetrus** Likert

Adicionar filtro



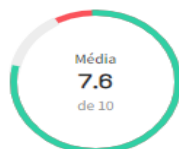
Respondentes	269 pessoas
Negativos	3,0% (8 Respostas)
Neutros	12,3% (33 Respostas)
Positivos	84,8% (228 Respostas)

Distribuição geral de notas



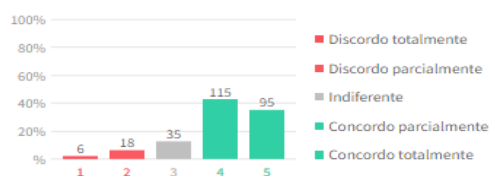
← **Trabalhar na Sanar / no Cetrus me traz o sentimento de realização pessoal** Likert

Adicionar filtro



Respondentes	269 pessoas
Negativos	8,9% (24 Respostas)
Neutros	13,0% (35 Respostas)
Positivos	78,1% (210 Respostas)

Distribuição geral de notas



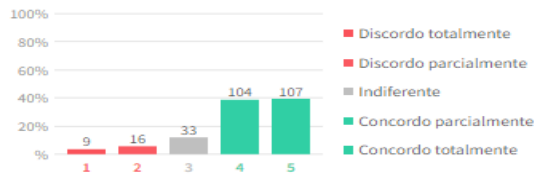
< A Sanar / o Cetrus me motiva a ir além do que é pedido para realizar o meu trabalho Likert

Adicionar filtro



Respondentes	269 pessoas
Negativos	9,3% (25 Respostas)
Neutros	12,3% (33 Respostas)
Positivos	78,4% (211 Respostas)

Distribuição geral de notas



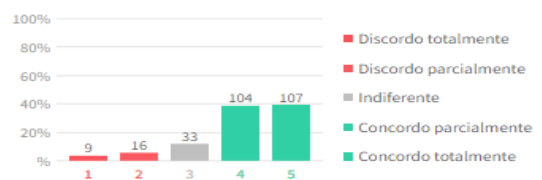
< A Sanar / o Cetrus me motiva a ir além do que é pedido para realizar o meu trabalho Likert

Adicionar filtro

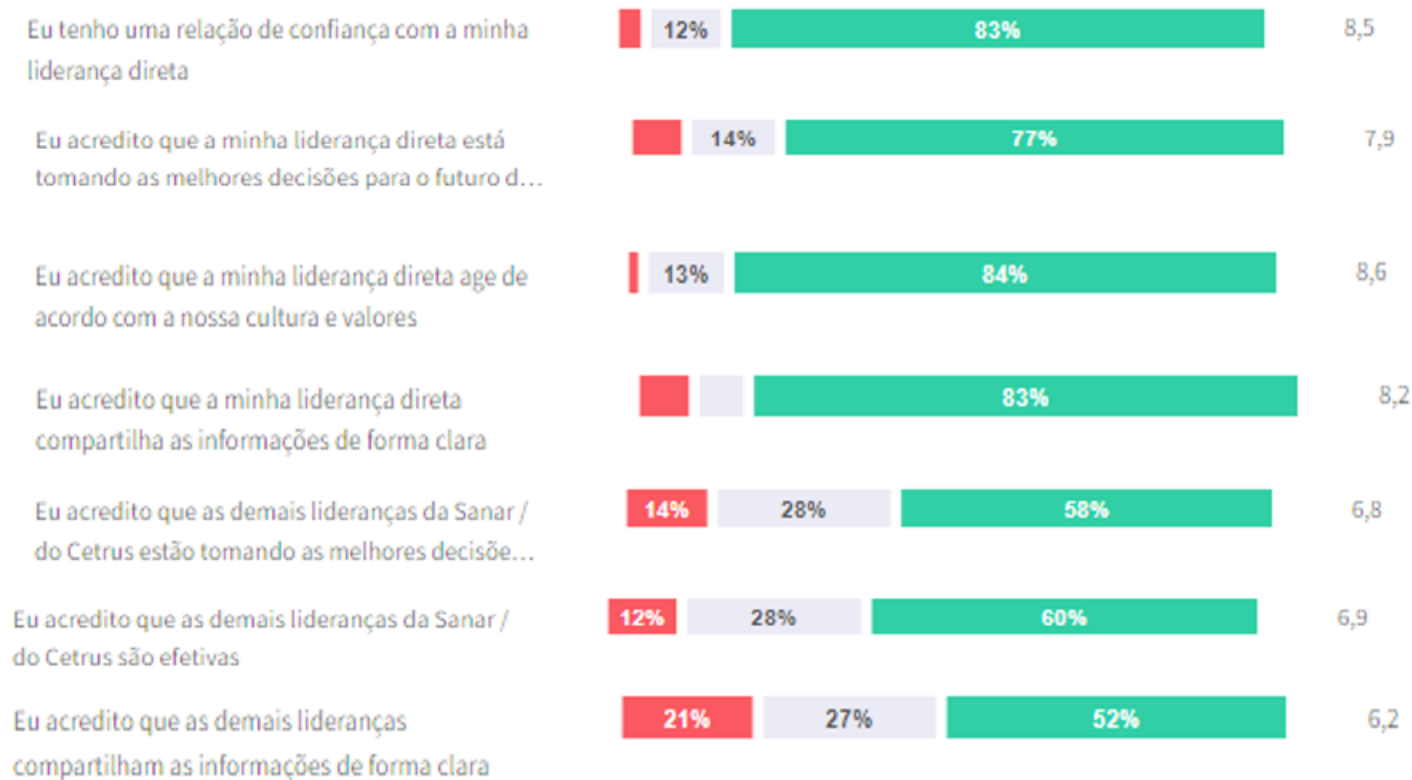


Respondentes	269 pessoas
Negativos	9,3% (25 Respostas)
Neutros	12,3% (33 Respostas)
Positivos	78,4% (211 Respostas)

Distribuição geral de notas



4. Sobre a liderança.



Liderança

7,6

5. Sobre o modelo de Trabalho:

Likert

O meu modelo de trabalho (híbrido, remoto ou presencial) me faz começar o dia com mais...



Likert

Eu acredito que o meu modelo de trabalho potencializa a minha produtividade



Likert

Eu acredito que o meu modelo de trabalho potencializa a gestão de pessoas



Likert

Eu acredito que o meu modelo de trabalho potencializa o trabalho em equipe e a...



Sentimento do modelo de trabalho

7,3

6. Sobre o Plano de Carreira e Desenvolvimento:

Likert

Eu vejo oportunidades para avançar na carreira na Sanar / no Cetrus



6,5

Likert

Eu tenho clareza sobre os meus próximos passos de carreira



6,3

Likert

Eu tenho ótimas oportunidades de carreira e desenvolvimento na Sanar / no Cetrus



6

Likert

Eu me desenvolvo profissionalmente na Sanar / no Cetrus









7,9



Carreira e Desenvolvimento

6,7

7. Percepção e engajamento do time com o tema de D&I (Diversidade e Inclusão):

Pergunta	Distribuição	Média
<p>Likert</p> <p>Eu acredito que a Sanar / o Cetrus é uma empresa diversa e inclusiva</p>		7,7
<p>Likert</p> <p>Na Sanar / no Cetrus eu me sinto incluído(a)</p>		8,4
<p>Likert</p> <p>Na Sanar / no Cetrus trabalhamos para atrair, desenvolver e reter pessoas com diferentes...</p>		7,1
<p>Likert</p> <p>Na Sanar / no Cetrus tenho a oportunidade de expressar minhas opiniões, independentemen...</p>		8,1
<p>Likert</p> <p>A Sanar / o Cetrus adota medidas para garantir um ambiente de trabalho livre de discriminaç...</p>		8,4
<p>Likert</p> <p>Eu acredito que estamos fazendo um esforço significativo na Sanar / no Cetrus para nos...</p>		7,8

Likert

Os líderes da Sanar / do Cetrus demonstram sensibilidade e conhecimento sobre diversidade...



7,3

Likert

Os líderes da Sanar / do Cetrus estão engajados nos objetivos de diversidade e inclusão



7,1



Diversidade & Inclusão

7,7

3. 1. Pontos fortes:

a) O modelo de trabalho remoto demonstra ser um impulsionador de motivação entre os colaboradores, enquanto o modelo híbrido/presencial apresenta oportunidades de melhoria, indicando uma adaptação positiva ao ambiente remoto.

b) Os colaboradores sentem-se valorizados pela instituição, refletindo uma cultura organizacional que reconhece e respeita suas contribuições.

c) A instituição é reconhecida pelos colaboradores como um bom lugar para se trabalhar, indicando um ambiente de trabalho positivo e satisfatório.

d) Os colaboradores recomendam a instituição como um bom local para se trabalhar, evidenciando a qualidade do ambiente de trabalho e a satisfação geral dos colaboradores.

e) As atividades desempenhadas pelos colaboradores trazem uma sensação de realização pessoal, demonstrando o alinhamento entre as expectativas individuais e as atividades realizadas na instituição.

f) Os colaboradores avaliam positivamente a autonomia concedida para o desempenho de suas atividades, o que contribui para um ambiente de trabalho mais flexível e eficiente.

g) As relações interpessoais são avaliadas de forma positiva pelos colaboradores, indicando um ambiente de trabalho colaborativo e acolhedor.

h) Os colaboradores sentem orgulho em trabalhar na instituição, demonstrando um forte senso de pertencimento e identificação com a missão e os valores da organização.

i) A instituição é reconhecida como humanista pelos colaboradores, evidenciando um compromisso com o bem-estar e o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores.

j) O engajamento entre as equipes é destacado como um ponto forte, indicando uma colaboração eficaz e uma cultura de trabalho em equipe na instituição.

3.2. Pontos de Atenção:

a) Sugere-se a implementação de um sistema de feedback mais estruturado, visando promover um ambiente de aprendizado contínuo e desenvolvimento profissional.

b) É importante abordar as preocupações relacionadas à insegurança psicológica, reforçando o suporte aos colaboradores em questões de saúde mental e fornecendo maior clareza sobre as perspectivas de carreira dentro da empresa.

c) Recomenda-se investir na capacitação contínua dos líderes imediatos, proporcionando-lhes as ferramentas e recursos necessários para liderar com sucesso suas equipes e promover um ambiente de trabalho colaborativo.

d) Sugere-se melhorar a comunicação e transparência em relação ao plano de carreira e aos desenhos de cargos, visando fornecer aos colaboradores maior clareza e compreensão sobre as oportunidades de crescimento e desenvolvimento dentro da organização.

4. AVALIAÇÕES DO CORPO DOCENTE:

Seguindo a metodologia NPS, a avaliação do grupo focal referente ao corpo docente considerou trabalhar o grau de satisfação dos professores no desenvolvimento de sua jornada docente na Faculdade Cetrus-Sanar.

Neste ciclo avaliativo, os membros da CPA não objetivam contemplar a participação do corpo docente relacionado ao curso CST em Gestão Hospitalar contando com número reduzido de professores em seu corpo.

A avaliação deste grupo focal está prevista para acontecer no ciclo avaliativo referente ao ano letivo de 2024.

Neste ciclo avaliativo participaram ativamente do processo de autoavaliação participaram os professores de cursos de extensão e pós-graduação. Ao optar por trabalhar com estes grupos de docentes, os membros da comissão esperam contemplar o maior número de participantes, de modo a contribuir com resultados que representem a realidade institucional diante do olhar deste grupo.

Após trabalhar os resultados obtidos pela CPA junto a este grupo, foi possível identificar um alto grau de satisfação, considerando o índice geral obtido junto a este grupo focal, conforme segue:

NPS 69,8
zona de qualidade



A pesquisa de satisfação do corpo docente revelou um índice significativo de Net Promoter Score (NPS) de 69,8. Esse resultado reflete o alto nível de satisfação e engajamento dos nossos professores com a instituição. A pontuação positiva indica que a maioria dos membros do corpo docente não apenas está satisfeita com sua experiência de trabalho na instituição, mas também é propensa a recomendar a instituição como um lugar para se trabalhar.

Atingir um NPS de 69,8 é um reflexo do comprometimento da instituição em proporcionar um ambiente de trabalho colaborativo, que valoriza e reconhece o trabalho dos professores. Além disso, demonstra a eficácia das políticas e práticas adotadas para promover o bem-estar e o desenvolvimento profissional dos docentes.

Embora estejamos satisfeitos com esse resultado positivo, reconhecemos que sempre há espaço para melhorias. Portanto, continuaremos buscando formas de aprimorar ainda mais a experiência do corpo docente, ouvindo atentamente seu feedback e implementando medidas para garantir um ambiente de trabalho ainda mais satisfatório e gratificante para todos os membros do nosso corpo docente.

4. 1. Pontos fortes:

- a) Equipes com grande empenho na Cetrus
- b) Boa Infraestrutura para realização das aulas

4.1.1 Quanto aos itens que apresentaram maior grau de satisfação, a pesquisa apresentou os principais aspectos que colaboraram para o grau de satisfação dos docentes:

87%

Infraestrutura das unidades, limpeza, coffee, estacionamento

84%

Organização de calendário do curso

78%

Professores assistentes

4. 2. Pontos Fracos:

4.2 Quanto aos aspectos em que o grupo apresentou o menor grau de satisfação, a pesquisa apresentou os principais aspectos que comprometem o grau de satisfação dos docentes:

33%

Incentivos e preparação do docente

38%

gravação de vídeo aulas, acesso a equipe

47%

serviços de mkt e vendas de cursos

4.3. Quanto aos aspectos avaliados que colaboraram para a insatisfação por parte dos docentes, temos a considerar os seguintes serviços:

34%

serviços de mkt e vendas de cursos

29%

pagamentos, contratos, reembolsos

21%

TI, equipamentos, TV, microfone, sala

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a análise minuciosa dos resultados das pesquisas realizadas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Faculdade Cetrus-Sanar, torna-se evidente a importância e o impacto significativo desses estudos na promoção do contínuo aprimoramento institucional. Ao longo deste processo, pudemos identificar não apenas os pontos fortes que merecem reconhecimento, mas também os pontos de atenção que demandam nossa atenção e ação.

Destacamos, entre os pontos fortes, o reconhecimento da qualificação do corpo docente, a relação positiva com os tutores e coordenação do curso, bem como a avaliação positiva quanto aos serviços prestados pela Secretaria acadêmica. Esses aspectos refletem não apenas a excelência acadêmica da instituição, mas também o compromisso em proporcionar um ambiente de trabalho e aprendizado satisfatório para toda a comunidade acadêmica.

Por outro lado, entre os pontos de atenção, observamos questões relacionadas à experiência do aluno na plataforma de aprendizagem, a necessidade de maior clareza quanto ao cronograma de atividades, além da importância de fornecer feedback e suporte aos colaboradores em questões de saúde mental e perspectivas de carreira.

Diante desses resultados, a CPA da Faculdade Cetrus-Sanar reafirma seu compromisso em promover o aprimoramento contínuo da instituição. Para tanto, iremos divulgar amplamente os resultados e propostas de melhoria, bem como implementar ações específicas para endereçar os pontos de atenção identificados. Além disso, continuaremos investindo na conscientização e engajamento de toda a comunidade acadêmica, visando a participação ativa no processo de autoavaliação e contribuindo para o alcance dos objetivos institucionais estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional.

A CPA reconhece que a avaliação institucional é um processo dinâmico e contínuo, e estamos comprometidos em continuar aprimorando nossas práticas e metodologias para garantir a qualidade e excelência da educação oferecida pela Faculdade Cetrus-Sanar. Juntos, seguiremos em busca da excelência acadêmica e do contínuo desenvolvimento institucional, promovendo uma cultura de melhoria contínua e comprometimento com a excelência.

Os resultados obtidos nas avaliações da IES pela CPA não apenas destacaram os aspectos positivos, mas também apontaram áreas de oportunidade para o crescimento institucional. Essas informações são valiosas para os gestores e demais membros dos órgãos colegiados, permitindo que se aproveitem as oportunidades identificadas e se trabalhe para minimizar as fragilidades. Além disso, esses resultados servirão de base para o estabelecimento de metas e sugestões para ações de natureza administrativo-pedagógica, visando a implementação e desenvolvimento de iniciativas a curto e médio prazo.

Acreditamos que o processo de autoavaliação deve retornar resultados que reflitam fielmente a realidade institucional e evidenciem o reconhecimento pela comunidade em relação à integração entre ações e seus reflexos nas dimensões avaliadas. Isso nos permite traçar os propósitos das nossas ações de forma alinhada com os objetivos estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

Olhando para o futuro, para o ano de 2024, a Faculdade Cetrus-Sanar está comprometida em aprofundar as questões e processos institucionais. Nosso foco será fortalecer as potencialidades identificadas e mitigar as fragilidades em todos os níveis de ensino, bem como junto aos membros do corpo docente e técnico-administrativo. Juntos, seguiremos em busca da excelência acadêmica e do contínuo aprimoramento institucional.

Quando se trata da proposta educacional da Faculdade Cetrus-Sanar, a CPA assumirá o compromisso de destacar, por meio da organização de futuras autoavaliações, as iniciativas empreendidas pelos órgãos colegiados em relação aos alunos do CST em Gestão Hospitalar e aos demais órgãos suplementares ligados

aos demais níveis de ensino oferecidos pela instituição. Sejam ações conduzidas pelo Conselho Superior, corpo docente ou outros órgãos administrativos, a intenção é que essas iniciativas demonstrem melhorias em todas as dimensões contempladas no processo de autoavaliação.

Para o próximo período avaliativo, a Faculdade Cetrus-Sanar aspira a se tornar uma referência no fomento da Educação Médica e na formação de Gestores na área hospitalar. Nesse contexto, a CPA reconhece a importância de ampliar suas ações para envolver toda a comunidade acadêmica, buscando iniciativas que evidenciem o desenvolvimento da instituição em todas as dimensões estabelecidas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

A partir de nossas práticas e das pesquisas realizadas, a CPA se dedicará a construir um repertório metodológico que será sistematizado para promover a disseminação das políticas educacionais e evidenciar as práticas de atendimento à sociedade. Além disso, a CPA buscará destacar as ações que contribuem para a sustentabilidade econômica da instituição, garantindo assim sua viabilidade a longo prazo.

Para o próximo período avaliativo, a Faculdade Cetrus-Sanar pretende se posicionar como referência para fomento da Educação Médica e de formação de Gestores na área hospitalar. Neste sentido, a CPA reconhece a necessidade de ampliar suas ações no sentido de estabelecer ações para o envolvimento de toda a comunidade acadêmica visando ações que evidenciem o desenvolvimento da Instituição em todas as dimensões estabelecidas pelo SINAES.

A partir de nossas práticas e das pesquisas, a CPA estará empenhada em construir um repertório metodológico que será sistematizado de modo a promover a disseminação das políticas educacionais, bem como evidenciar as práticas de atendimento à sociedade, e das ações que colaboram para a sustentabilidade econômica da IES.

Para os próximos passos, a CPA da Faculdade Cetrus-Sanar delineou um plano de ação abrangente, visando consolidar os resultados das avaliações realizadas e

promover a implementação eficaz das propostas de melhoria identificadas. Algumas das principais ações a serem tomadas incluem:

1. Implementação das Propostas de Melhoria: As propostas de melhoria identificadas serão priorizadas e implementadas de maneira sistemática. Isso incluirá a definição de responsabilidades claras, prazos e recursos necessários para cada ação.

2. Monitoramento e Acompanhamento: Será estabelecido um sistema de monitoramento e acompanhamento contínuo para garantir a eficácia das medidas implementadas. Isso envolverá a coleta regular de dados e feedback, bem como a realização de avaliações periódicas para avaliar o progresso alcançado.

3. Fortalecimento da Comunicação e Transparência: Serão adotadas medidas para fortalecer a comunicação e transparência em relação aos processos de avaliação e melhorias institucionais. Isso incluirá a divulgação regular de informações sobre os resultados das avaliações e o progresso das iniciativas de melhoria.

4. Capacitação e Desenvolvimento Profissional: Serão oferecidas oportunidades de capacitação e desenvolvimento profissional para membros da comunidade acadêmica, visando aprimorar suas habilidades e competências em áreas identificadas como prioritárias para a melhoria institucional.

5. Engajamento da Comunidade Acadêmica: Serão promovidas atividades e iniciativas para engajar ativamente a comunidade acadêmica no processo de autoavaliação e melhoria contínua. Isso incluirá a realização de fóruns, workshops e grupos de discussão para promover o diálogo e a participação de todos os stakeholders.

Por meio desses próximos passos, a CPA da Faculdade Cetrus-Sanar busca garantir que os resultados das avaliações sejam traduzidos em ações concretas que contribuam efetivamente para o aprimoramento da instituição e a promoção da excelência acadêmica.

Faculdade Cetrus-Sanar
