

RELATO INSTITUCIONAL COMISSÃO PRÓPRIA AVALIAÇÃO

Mantenedora

Cetrus - Diagnostico Ltda

Mantida

Faculdade Cetrus Sanar

Sumário

- 1. Histórico da Instituição**
- 2. Conceitos Obtidos pela IES nas Avaliações Externas Institucionais e do Curso**
- 3. Projeto e Processos de Autoavaliação**
- 4. Divulgação e análise dos resultados da autoavaliação**
- 5. Plano de Melhorias a partir dos Processos Avaliativos**
- 6. Políticas de Gestão**
- 7. Demonstração da Evolução Institucional**

1. Histórico da Instituição

A Faculdade Cetrus-Sanar tem sua origem no Centro de Ensino Cetrus, fundado em 1995 com o objetivo de oferecer cursos livres na área de Diagnóstico por Imagem. A criação do centro de ensino foi motivada pela paixão dos sócios-médicos pela docência e o desejo de proporcionar à classe médica uma forma inovadora e eficaz de ensinar e aprender ultrassonografia. Desde o início, o Cetrus se destacou por sua abordagem diferenciada, focada tanto na sólida formação teórica quanto na prática intensiva, oferecendo uma experiência de aprendizado que aproximava os alunos de suas necessidades profissionais.

Inicialmente, o Centro de Ensino Cetrus oferecia seis cursos voltados à ultrassonografia, com uma infraestrutura modesta, situada em uma pequena casa no bairro do Pacaembu, em São Paulo. O rápido crescimento da demanda e o reconhecimento pela qualidade dos cursos levaram a instituição a expandir suas instalações e diversificar os programas oferecidos. Em 2002, o Cetrus mudou-se para um imóvel maior, também no Pacaembu, ampliando suas instalações para incluir 14 salas de aulas teóricas e ambulatoriais, adequadas para a realização de práticas.

A expansão continuou com o tempo, e em 2007, o Cetrus transferiu-se para a atual sede na Avenida Jabaquara, onde oferece 10 salas de aula e uma Clínica Escola, equipada com infraestrutura moderna para o atendimento de pacientes, proporcionando aos alunos a prática clínica necessária para consolidar seus conhecimentos.

Com o fortalecimento de sua reputação no ensino de diagnósticos por imagem e o reconhecimento de sua metodologia inovadora, o Cetrus decidiu ampliar sua atuação e buscar o credenciamento como Instituição de Ensino Superior (IES). Em 28 de agosto de 2019, após uma avaliação in loco do Ministério da Educação (MEC), o Centro de Ensino Cetrus foi oficialmente credenciado como faculdade, obtendo nota máxima em todas as dimensões avaliadas.

A partir desse credenciamento, a agora Faculdade Cetrus ampliou seu portfólio, oferecendo, além dos cursos de aperfeiçoamento, programas de especialização Lato Sensu, com foco nas áreas de Diagnóstico por Imagem e Gestão em Saúde. O compromisso com a excelência educacional e o desenvolvimento contínuo tornaram-se ainda mais fortes com a aquisição da faculdade pelo Grupo Sanar, em meados de 2022.

O Grupo Sanar, fundado em 2014 em Salvador, Bahia, é uma edtech pioneira no Brasil, voltada para a convergência de educação e tecnologia na área da saúde, especialmente focada em medicina. A missão da Sanar é oferecer soluções educacionais abrangentes para todas as fases da carreira médica, desde o início da graduação até o exercício pleno da profissão. Com mais de 100 mil usuários e um crescimento anual de 110%, a Sanar consolidou-se como a maior plataforma de educação médica online no Brasil.

Com a integração ao Grupo Sanar, a instituição passou a ser reconhecida como Faculdade Cetrus-Sanar. Essa fusão possibilitou a reestruturação interna de suas políticas de gestão e a ampliação do portfólio de cursos, integrando novas tecnologias educacionais e fortalecendo o compromisso com o desenvolvimento do potencial humano. A Faculdade Cetrus-Sanar atua com base em três pilares: Desenvolvimento do Potencial Humano, Maximização da Qualidade

de Vida e Bem-estar, e políticas de gestão voltadas à excelência na educação e à responsabilidade social. A declaração de missão da faculdade reflete esse compromisso: "Fazer bem para o bem ser feito."

Atualmente, a Faculdade Cetrus-Sanar continua a expandir suas atividades, consolidando-se como uma referência na formação de profissionais de saúde, com programas educacionais de alta qualidade que integram ensino teórico e prático, alinhados às necessidades do mercado de trabalho e aos avanços tecnológicos.

2. Conceitos Obtidos pela IES nas Avaliações Externas Institucionais e do Curso

Em 2018, a Faculdade Cetrus deu um importante passo em sua trajetória ao iniciar o projeto de credenciamento como Instituição de Ensino Superior (IES). Esse processo representou um marco na história da instituição, consolidando sua atuação na educação médica e permitindo a expansão de sua oferta educacional para cursos de graduação. Após o processo de avaliação pelo Ministério da Educação (MEC), a faculdade obteve o Credenciamento autorizado pela Portaria 1.493, de 28 de agosto de 2019, com a nota máxima (nota 5). Esse reconhecimento reflete o compromisso da instituição com a excelência acadêmica e o rigor em seus processos de ensino.

Além do credenciamento inicial, a Faculdade Cetrus também conquistou a autorização para ofertar cursos na modalidade de Ensino a Distância (EaD), obtendo essa permissão pela Portaria 06, de 06 de janeiro de 2021, com a nota 4. Essa modalidade de ensino ampliou significativamente o alcance da instituição, permitindo que mais profissionais de saúde, em diferentes regiões do Brasil, tivessem acesso à educação de qualidade. A infraestrutura tecnológica robusta e os métodos pedagógicos inovadores utilizados no EaD são pilares que sustentam a excelência na formação de seus alunos.

No que se refere aos cursos específicos, o Curso de Gestão Hospitalar, na modalidade presencial, foi autorizado pela Portaria 565, de 09 de dezembro de 2019, também com nota máxima (nota 5). Esse curso, que prepara gestores para atuar com eficiência na administração de serviços de saúde, tem se consolidado como uma referência no setor. Posteriormente, a oferta do curso na modalidade a distância também foi autorizada pela Portaria 23, de 13 de janeiro de 2021, ampliando as possibilidades de formação para profissionais que buscam flexibilidade no acesso ao conteúdo educacional.

Esses conceitos obtidos nas avaliações externas destacam a Faculdade Cetrus-Sanar como uma instituição que preza pela qualidade acadêmica, pela inovação pedagógica e pela formação de profissionais preparados para os desafios da área da saúde.

A instituição se prepara para receber os processos de avaliação externa. Em breve, a Faculdade Cetrus-Sanar será submetida ao processo de credenciamento institucional para a modalidade presencial, seguido do credenciamento para a modalidade EaD. Além disso, a instituição também aguarda para realizar a solicitação dos processos de reconhecimento do curso de Gestão Hospitalar, tanto na modalidade EaD quanto na modalidade presencial. Esses próximos passos auxiliarão a Faculdade Cetrus-Sanar com um olhar externo, possibilitando a continuidade da qualidade acadêmica e o fortalecimento de sua atuação no ensino superior.

Os alunos do curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Cetrus-Sanar ainda não passaram pelo Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade), porém, a instituição reconhece a importância desse processo avaliativo. A Faculdade, juntamente com a Comissão Própria de Avaliação (CPA), considera os conceitos obtidos no Enade fundamentais para orientar as ações de melhoria contínua, assegurando que o desempenho acadêmico dos estudantes esteja alinhado com os padrões de qualidade exigidos pelo Ministério da Educação e pelo mercado de trabalho.

3. Projeto e Processos de Autoavaliação

A Faculdade Cetrus-Sanar conduz seu processo de autoavaliação seguindo as diretrizes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), com o objetivo de promover uma cultura de melhoria contínua e autoconhecimento institucional. A Comissão Própria de Avaliação (CPA) desempenha um papel central na coordenação e execução das etapas que compõem esse processo, envolvendo toda a comunidade acadêmica em uma avaliação abrangente das dimensões institucionais.

- **Sensibilização da Comunidade Acadêmica**

Um dos primeiros passos fundamentais no processo de autoavaliação é a sensibilização da comunidade acadêmica. A CPA da Faculdade Cetrus-Sanar adota uma estratégia de comunicação que visa conscientizar alunos, professores, e colaboradores sobre a importância da participação nas avaliações institucionais. Isso inclui campanhas informativas realizadas por meio da plataforma de ensino iCetrus, reuniões de alinhamento com a corpo docente, alunos e-mails direcionados aos diferentes públicos da instituição, utilização dos murais eletrônico internos e canais de comunicação como whatsapp (alunos e professores) e slack (colaboradores).

A sensibilização é muito importante para garantir uma ampla adesão ao processo de autoavaliação, pois a participação ativa de todos os envolvidos reflete na coleta de dados mais representativa e, conseqüentemente, em um diagnóstico mais preciso sobre a realidade institucional. O engajamento contínuo da comunidade é promovido por meio de reuniões quinzenais e materiais de orientação divulgados digitalmente, além de encontros presenciais para esclarecer dúvidas sobre o processo.

- **Instrumentos de Coleta de Dados**

Para obter uma visão abrangente da instituição, a CPA utiliza uma combinação de instrumentos de coleta de dados, adaptados para capturar diferentes dimensões da experiência acadêmica e administrativa. Entre os principais instrumentos utilizados estão:

1. **Questionários Eletrônicos:** A ferramenta primária de coleta de dados é o questionário eletrônico (*google forms*), aplicado para cada grupo envolvido (discentes, docentes e corpo técnico-administrativo). Esses questionários são disponibilizados, garantindo acessibilidade e alcance a todos os segmentos.

2. **Grupos Focais:** Além dos questionários, a CPA organiza grupos focais com a participação de representantes de cada segmento, o que permite uma abordagem qualitativa

mais detalhada, capturando percepções e sugestões em um formato de discussão aberta. O café com a coordenação nos Cursos de Gestão Hospitalar foi uma estratégia utilizada para ter um canal de comunicação em que os alunos possam apresentar sugestões, entender melhor os processos da Instituição e também receber as devolutivas dos processos e avaliação realizados pela Faculdade.

3. Entrevistas: Em casos em que são necessárias informações mais específicas, são conduzidas entrevistas com gestores acadêmicos, coordenadores de cursos e outros stakeholders estratégicos.

4. Net Promoter Score (NPS): O NPS é amplamente utilizado para medir o grau de recomendação da instituição por parte dos alunos, docentes e colaboradores. Essa métrica oferece uma visão clara sobre a satisfação geral e a lealdade dos participantes em relação à Faculdade Cetrus-Sanar.

5. CSAT (Customer Satisfaction Score): é uma métrica utilizada para avaliar o nível de satisfação dos alunos em relação a aspectos específicos de sua experiência acadêmica. Os alunos são questionados sobre sua satisfação com notas de 1 a 5 em áreas como: Qualidade das aulas práticas, Atendimento ao aluno, Acesso à plataforma e sistemas, Materiais complementares, Apoio de monitores e assistentes

A coleta de dados é conduzida de forma periódica, permitindo o acompanhamento contínuo das percepções ao longo dos ciclos avaliativos.

- **Divulgação dos Resultados**

Após a coleta e análise dos dados, a CPA se compromete com a divulgação transparente dos resultados para toda a comunidade acadêmica. Os resultados parciais são apresentados através de relatórios e apresentações digitais na plataforma de aprendizagem iCetrus, além de reuniões com os colegiados e demais setores da instituição. O Relatório Final, que compila todas as dimensões avaliadas, é divulgado no site oficial da faculdade, garantindo que os dados estejam acessíveis a todos os interessados, incluindo a comunidade externa e órgãos reguladores.

Esse processo de divulgação tem como objetivo não apenas informar, mas também envolver os diferentes setores na reflexão crítica sobre os resultados, permitindo que as áreas estratégicas identifiquem oportunidades de melhoria e fortaleçam suas ações.

- **Utilização dos Resultados pelas Equipes**

Os resultados obtidos no processo de autoavaliação são utilizados como base para o desenvolvimento de planos de ação que visam a melhoria contínua da instituição. Cada setor da faculdade — desde a gestão acadêmica até as equipes administrativas — utiliza os dados coletados para:

1. Planejamento Estratégico: Os resultados ajudam a alinhar as práticas institucionais com a missão e os objetivos estratégicos definidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), assegurando que a instituição esteja em constante evolução.

2. **Aprimoramento de Processos:** As áreas de fragilidade identificadas durante a avaliação, recebem atenção prioritária, com equipes responsáveis desenvolvendo melhorias para otimizar o desempenho institucional.

3. **Desenvolvimento de Pessoal:** As políticas de capacitação e desenvolvimento de docentes e colaboradores são diretamente influenciadas pelos resultados das avaliações, assegurando que as necessidades de formação contínua e qualificação sejam atendidas de forma eficiente.

4. **Atendimento aos Estudantes:** As informações coletadas sobre a experiência dos discentes são utilizadas para melhorar o suporte acadêmico, as políticas de atendimento e os serviços oferecidos aos alunos, promovendo um ambiente de aprendizado mais inclusivo e eficaz.

A CPA monitora o impacto dessas ações ao longo dos ciclos avaliativos e ajusta suas abordagens conforme necessário, assegurando que os feedbacks coletados sejam efetivamente transformados em melhorias institucionais.

4. Divulgação e análise dos resultados da autoavaliação

A CPA monitora os resultados das ações dos diversos tipos de levantamento de dados e atualmente os resultados são apresentados aos diversos setores e engloba as rotinas descritas a seguir:

Ao final de todos os módulos dos cursos de Pós-graduação e de curta duração, são aplicadas pesquisas de satisfação que incluem o CSAT e o NPS. Essas pesquisas são disponibilizadas aos alunos por meio de formulários cujo objetivo é avaliar a experiência geral dos alunos, assim como aspectos específicos relacionados à qualidade das aulas e dos serviços oferecidos, possibilitando colher os resultados e implementar melhorias contínuas com base no feedback recebido.

O NPS (Net Promoter Score) é uma metodologia amplamente utilizada para medir o nível de lealdade e satisfação dos alunos em relação à instituição. Através de uma pergunta simples, "Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria nossa instituição/cursos para um amigo ou colega?", é possível segmentar os respondentes em três grupos:

- Promotores (notas 9 e 10): Alunos altamente satisfeitos, propensos a recomendar a instituição.
- Neutros (notas 7 e 8): Alunos satisfeitos, mas que não são promotores ativos.
- Detratores (notas de 0 a 6): Alunos insatisfeitos, com potencial de gerar avaliações negativas.

Já o CSAT (Customer Satisfaction Score) é uma métrica utilizada para avaliar o nível de satisfação dos alunos em relação a aspectos específicos de sua experiência acadêmica. Os alunos são questionados sobre sua satisfação com notas de 1 a 5 em áreas como:

- Qualidade das aulas práticas
- Atendimento ao aluno

- Acesso à plataforma e sistemas
- Materiais complementares
- Apoio de monitores e assistentes

Cada um desses atributos é avaliado individualmente, permitindo uma visão mais detalhada dos pontos fortes e áreas de melhoria dentro da experiência acadêmica.

5. Plano de Melhorias a partir dos Processos Avaliativos

A Faculdade Cetrus-Sanar implementa um plano estruturado e contínuo de melhorias, diretamente influenciado pelos resultados dos processos avaliativos conduzidos pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) e por outras ferramentas de coleta de feedback. O plano de ação envolve uma análise semanal e processos regulares para garantir que as ações corretivas sejam aplicadas de forma ágil e eficaz, sempre visando a elevação dos padrões de qualidade acadêmica e de gestão.

- **Monitoramento Semanal e Reporte de NPS**

Toda segunda-feira, os dados referentes ao Net Promoter Score (NPS) são compilados e analisados. Durante essa etapa, os gestores e diretores da instituição recebem relatórios detalhados, e os cursos que apresentam um NPS inferior a 85 são automaticamente classificados como "Em Atenção". Essa classificação gera alertas imediatos para a implementação de medidas corretivas. O objetivo é garantir que qualquer curso com desempenho abaixo do esperado seja identificado e tratado de forma proativa.

- **Divulgação dos Resultados e Ações Corretivas**

Na terça-feira, os coordenadores dos cursos recebem apresentações detalhadas via e-mail, contendo os resultados das pesquisas em formato de PowerPoint (PPT). Essas apresentações fornecem insights valiosos sobre o desempenho de cada curso, incluindo os feedbacks mais detalhados dos alunos. A partir dessas informações, os coordenadores podem tomar decisões informadas e alinhar ações de melhoria com suas equipes.

Além do NPS, a Faculdade Cetrus-Sanar adotou recentemente o Customer Satisfaction Score (CSAT) como uma métrica complementar para avaliar a satisfação dos alunos em relação a aspectos específicos, como as aulas práticas, o atendimento ao aluno, o acesso à plataforma e materiais complementares, entre outros. Com isso, é possível direcionar melhorias ainda mais focadas e alinhadas às expectativas dos estudantes.

- **War Room: Reuniões para Ações Corretivas**

Para os cursos classificados como "Em Atenção", é instituído um processo semanal denominado War Room (Sala de Guerra). O foco dessas reuniões é discutir, de maneira ágil e colaborativa, as ações corretivas necessárias para garantir que os próximos módulos dos cursos não sejam prejudicados. Essas reuniões podem ocorrer de forma assíncrona, por meio de Slack, o canal oficial da instituição, ou de forma síncrona, com encontros ao vivo, dependendo da gravidade do NPS e da situação do curso. Esse modelo garante que as ações corretivas sejam aplicadas rapidamente e de forma coordenada entre os envolvidos.

- **Ritual de Ocorrências**

Além das ações diretamente ligadas ao conteúdo acadêmico, a Faculdade Cetrus-Sanar também monitora, a cada 15 dias, todas as intercorrências registradas no período, por meio de um processo denominado Ritual de Ocorrências. Durante essas reuniões, são discutidas melhorias em áreas que, embora não estejam diretamente relacionadas aos cursos, afetam a experiência geral dos alunos. Essas questões incluem desde infraestrutura (como vazamentos e manutenção) até serviços de apoio, como o coffee break e a limpeza das instalações.

Essas ocorrências são reportadas tanto por feedbacks internos quanto externos, garantindo que todas as áreas críticas sejam abordadas de forma holística. O objetivo desse ritual é assegurar que o ambiente físico e institucional esteja adequado para o pleno desenvolvimento das atividades educacionais, proporcionando uma experiência positiva e acolhedora para os alunos.

- **Avaliações estruturadas semestrais e Coleta de Dados Adicionais**

Além do NPS e CSAT, a Faculdade Cetrus-Sanar utiliza outras ferramentas de coleta de dados para embasar seu plano de melhorias. Essas incluem:

- Avaliações estruturadas semestrais junto aos alunos, docentes e colaboradores dos cursos de Gestão Hospitalar, realizadas a cada semestre letivo.
- Grupos Focais, que reúnem discentes, docentes e coordenadores para discutir de forma detalhada aspectos específicos dos cursos e da gestão.
- Pesquisas de clima organizacional, conduzidas pelo setor de recursos humanos, para avaliar a percepção dos colaboradores em relação às condições de trabalho e ao ambiente institucional.
- Canais de sugestão e reclamação, disponíveis para alunos, professores e colaboradores, que são monitorados continuamente.
- Entrevistas com madrinhas e padrinhos dos cursos, que atuam como mentores e fornecem insights adicionais sobre as percepções e necessidades dos estudantes.

Esses mecanismos permitem uma visão ampla e detalhada da realidade institucional, possibilitando uma análise aprofundada dos pontos fortes e das áreas que necessitam de aperfeiçoamento.

- **Utilização dos Resultados pelas Equipes**

Os resultados das avaliações e os feedbacks coletados são revisados pela equipe de gestão e coordenadores de curso, que utilizam essas informações para implementar ações de melhoria contínua. Cada setor da instituição — acadêmico, administrativo e técnico — utiliza os dados para ajustar suas práticas e desenvolver planos de ação específicos, com o objetivo de:

1. Elevar a qualidade dos cursos, processos e serviços oferecidos: garantir que as práticas pedagógicas estejam alinhadas com as expectativas dos alunos e as exigências do mercado.
2. Aprimorar a experiência do aluno, tanto em termos de suporte acadêmico quanto em relação ao ambiente de aprendizagem.

3. Melhorar a gestão operacional e administrativa, com foco em eficiência e qualidade no atendimento às demandas da comunidade acadêmica.

O acompanhamento constante dos indicadores de satisfação e desempenho garante que as medidas corretivas sejam aplicadas de forma rápida e que a instituição continue evoluindo em direção à excelência acadêmica e organizacional.

6. Políticas de Gestão

A Faculdade Cetrus-Sanar adota uma abordagem de gestão integrada, na qual os resultados obtidos pelos processos de autoavaliação coordenados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) desempenham um papel crucial no desenvolvimento e na melhoria contínua das suas políticas institucionais. A partir das avaliações realizadas pela CPA, a gestão da faculdade pode identificar com precisão os pontos fortes e as áreas que necessitam de aprimoramento, o que impacta diretamente na qualidade do ensino, pesquisa, extensão, infraestrutura e gestão de pessoas.

- **Gestão Acadêmica**

A gestão acadêmica é orientada pelos resultados das avaliações da CPA, que fornecem informações essenciais sobre o desempenho dos cursos, a satisfação dos alunos e a eficácia dos métodos de ensino. É importante destacar que o NDE, Colegiado de curso, coordenações de curso e CONSU conduzem os planos de ação e ações que são planejadas e realizadas na Faculdade Cetrus Sanar e com base nesses resultados, implementam ações nas seguintes dimensões:

1. **Desenvolvimento Docente:** Os feedbacks sobre a qualidade das aulas e o desempenho dos docentes são utilizados para orientar o planejamento de programas de capacitação e desenvolvimento contínuo. A instituição investe no aperfeiçoamento das práticas pedagógicas, como o Professor Academy, Reuniões de Planejamento semestral e Encontros Anuais seguindo as demandas e sugestões dos alunos e a análise de dados fornecidos pela CPA.
2. **Acompanhamento Pedagógico:** A CPA destaca o impacto das metodologias de ensino sobre a aprendizagem dos estudantes. A gestão utiliza esses insights para ajustar as práticas pedagógicas, aprimorar os currículos e garantir que o ensino-aprendizagem esteja alinhado às necessidades acadêmicas e às expectativas do mercado.
3. **Políticas de Ensino:** Os resultados das avaliações internas influenciam diretamente o planejamento e execução das políticas de ensino, permitindo à faculdade adaptar suas estratégias pedagógicas e curriculares de forma a atender às demandas evidenciadas pelos alunos e professores.

- **Gestão das Políticas de Pesquisa e Extensão**

Os resultados das autoavaliações da CPA também contribuem para o fortalecimento das políticas de pesquisa e extensão. A partir dos dados coletados:

1. **Fomento à Pesquisa:** A CPA avalia o impacto das iniciativas de pesquisa e extensão na comunidade acadêmica. Com base nessas avaliações, a gestão da faculdade identifica áreas que precisam de maior suporte ou incentivo, promovendo ajustes no financiamento e nas

condições para a realização de pesquisas, como por exemplo o estímulo aos projetos de monitoria e Iniciação Científica dos cursos de Gestão Hospitalar e Reuniões Científicas dos cursos de Pós-Graduação.

2. Programas de Extensão: Os programas de extensão são avaliados quanto à relevância e ao impacto social, permitindo à gestão ajustar os projetos para maximizar o envolvimento da comunidade e a experiência prática dos alunos, de acordo com as análises realizadas pela CPA. Destaca-se os projetos integrados realizados pelo Curso de Gestão Hospitalar que impactam pacientes atendidos na Clínica Escola da Faculdade Cetrus, bem como ações com a comunidade em projetos voltados para resolução de problemas reais que impactam diretamente a comunidade. Nos cursos de Pós-Graduação, o atendimento de pacientes chega 6.000 pacientes por mês o que significa um impacto social na cidade de São Paulo, região metropolitana e outras regiões que encaminham pacientes para a realização de exames e procedimentos de baixa, média e alta complexidade.

- Gestão de Pessoas

A gestão de pessoas é diretamente impactada pelos resultados da CPA, que fornece dados sobre a satisfação dos colaboradores e a eficácia das políticas de desenvolvimento profissional. Com base nessas avaliações:

1. Políticas de Desenvolvimento: As políticas de desenvolvimento de pessoal são ajustadas conforme as necessidades identificadas nas avaliações, garantindo que os colaboradores tenham oportunidades de progressão e desenvolvimento baseadas em competências e feedbacks coletados. Os encontros de gestores e colaboradores, a elaboração do plano de desenvolvimento individual e o incentivo para realização de cursos realizados pela Faculdade e/ou fora da instituição também compõe estratégias para o desenvolvimento de colaboradores e corpo docente.

2. Diversidade e Inclusão: Os resultados das pesquisas com o corpo docente e administrativo informam a gestão sobre a eficácia das políticas de diversidade e inclusão, permitindo ajustes que promovam um ambiente de trabalho mais justo e colaborativo. Nesse sentido, a promoção e vagas afirmativas, a existência e atuação do Comitê de diversidade e as discussões promovidas em encontros como SIPAT, palestras de desenvolvimento e ações como outubro rosa, setembro amarelo, entre outras, auxiliam na construção de um ambiente seguro e com conexão com a missão e valores institucionais.

- Gestão de Infraestrutura

Os resultados das pesquisas promovidas pela CPA sobre a infraestrutura da faculdade são utilizados pela gestão para identificar oportunidades de melhorias tanto nos espaços físicos quanto nos recursos tecnológicos. A partir desses dados:

1. Modernização das Instalações: As avaliações sobre a infraestrutura física (laboratórios, salas de aula, Clínica Escola) orientam a alocação de recursos para melhorar a experiência prática dos alunos e garantir um ambiente de aprendizado adequado.

2. Ambientes virtuais: Os feedbacks dos alunos e professores são utilizados para realizar atualizações que melhorem a navegação, o acesso a conteúdos e a interação com plataformas utilizadas pela Faculdade (iCetrus, Canvas, Lab), garantindo um ambiente digital eficiente para o ensino a distância.

- **Gestão Administrativa e Financeira**

As avaliações conduzidas pela CPA também influenciam a gestão administrativa e financeira da faculdade, especialmente em termos de alocação de recursos e planejamento estratégico. Os resultados fornecem insights que orientam as seguintes áreas:

1. **Planejamento Estratégico:** Com base nos dados da CPA, a gestão pode ajustar suas metas de médio e longo prazo, garantindo que as ações institucionais estejam alinhadas com as expectativas dos alunos e as demandas do mercado. Isso assegura uma atuação mais estratégica e eficaz.
2. **Sustentabilidade Financeira:** Os feedbacks coletados sobre a experiência acadêmica e administrativa informam a gestão financeira sobre a necessidade de ajustes em áreas prioritárias, permitindo que a faculdade invista de forma sustentável e eficiente em melhorias que impactam diretamente a qualidade educacional.

7. Demonstração da Evolução Institucional

A Faculdade Cetrus-Sanar tem vivenciado uma evolução institucional contínua, marcada pela inovação, expansão acadêmica e compromisso com a excelência educacional e social. Desde sua fundação, a faculdade passou por uma série de transformações que fortaleceram sua posição como referência nacional na formação de profissionais da saúde, especialmente nas áreas de diagnóstico por imagem e gestão hospitalar. A trajetória de crescimento da instituição é sustentada por políticas de melhoria contínua e uma cultura de autoavaliação promovida pela Comissão Própria de Avaliação (CPA).

- **Expansão Acadêmica e de Infraestrutura**

A instituição conta um portfólio de cursos que foram crescendo desde 2019 e hoje conta mais de 180 cursos entre cursos de graduação, pós-graduação e cursos modulares, além de milhares de alunos que frequentam a instituição anualmente.

Em termos de infraestrutura, a faculdade investiu na modernização de suas instalações. A criação da Clínica Escola e a implementação de laboratórios de informática, laboratórios de fresh frozen cadáveres, simuladores de phantoms para práticas, proporcionam aos alunos um ambiente de aprendizado real. No período de 2023-2024, mais de 133 mil atendimentos foram realizados na clínica, incluindo exames gratuitos para a população, como ultrassonografia, ecocardiografias e biópsias.

- **Inovação em Tecnologia Educacional e outras áreas**

O investimento em ambientes virtuais de aprendizagem como iCetrus e Canvas, além do desenvolvimento de uma plataforma própria (Lab) é um exemplo do desenvolvimento e amadurecimento da instituição. O teste para adoção de tablets para acesso ao material didático e o suporte oferecido por um sistema de IT OPS são exemplos de como a faculdade continua a investir em recursos digitais para facilitar o ensino e melhorar a qualidade.

Além disso, a pesquisa e desenvolvimento de softwares de gestão de agendamento, atendimento de pacientes e elaboração de laudos, nem como a patente de uma maca de

atendimento pela instituição são exemplos concretos de oportunidades que surgem das pesquisas e da observação das oportunidades de melhoria para a instituição.

- **Desenvolvimento Docente e Qualidade Educacional**

A faculdade conta com um corpo docente altamente qualificado, com mestres e doutores, reforçando seu compromisso com a qualidade acadêmica. Os professores são convidados a participar de programas de desenvolvimento que vem sendo implementados e desenvolvimentos na instituição, como por exemplo a realização do programa Professor Academy. Com base nos resultados das avaliações da CPA, o Núcleo de Apoio Psicopedagógico, a Coordenação Pedagógica e a área de recursos humanos da Faculdade desenvolvem programas e ações (internas e externas) para o desenvolvimento docente.

Além disso, a instituição implementou uma série de ações voltadas para melhorar o ambiente de aprendizado. Estas incluem a criação de um novo ambiente virtual de aprendizagem, o projeto de letramento digital para alunos, a ampliação do número de equipamentos tecnológicos e a oferta de lanches para os estudantes durante os cursos. A combinação desses esforços tem resultado em uma experiência educacional mais satisfatória e eficaz.

- **A implementação de uma cultura de melhoria contínua**

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) exerce um papel de apoio e suporte na evolução institucional, promovendo uma cultura de autoavaliação, transparência e engajamento de toda a comunidade acadêmica. A CPA vem incorporando, de 2019 a 2023, um conjunto diversificado de instrumentos de coleta de dados, incluindo questionários anônimos, grupos focais, NPS e CSAT, para monitorar a qualidade do ensino, da infraestrutura e dos serviços oferecidos.

A partir desses dados, foram criadas e incorporadas ações continuadas que possibilitam a discussão de oportunidades de melhoria como as reuniões de War Room, Reuniões de Acompanhamento Contínuo, Comitê do Aluno, Grupos Focais. Esses esforços permitiram que a instituição evoluísse em resposta às necessidades dos alunos e colaboradores.

- **Impacto Social e Parcerias Estratégicas**

A Faculdade Cetrus-Sanar também se destaca pelo seu impacto social, com mais de 900 mil atendimentos gratuitos realizados na Clínica Escola, além de parcerias com mais de 90 ONGs, 300 postos de saúde, e instituições de saúde contribuem para o bem-estar da comunidade em geral. Parcerias estratégicas com players importantes do setor de saúde, como o Grupo Fleury, também fortalecem a empregabilidade dos alunos, que atualmente têm uma alta taxa de empregabilidade em grandes laboratórios e hospitais.

- **Próximos Desafios**

Entre os desafios futuros da faculdade estão o aprimoramento contínuo de suas práticas de ensino e a coleta de feedback mais abrangente. Algumas das iniciativas em andamento incluem:

1. **NPS Tardio:** Acompanhamento do Net Promoter Score de forma mais detalhada, incluindo avaliações pós-curso, para compreender o impacto a longo prazo.

2. Aumento de Respostas em Pesquisas: Aumentar a taxa de respostas nas pesquisas para obter dados mais representativos sobre a experiência acadêmica.
3. Aumento de NPS e CSAT: Trabalhar para melhorar continuamente os indicadores de NPS e CSAT, refletindo maiores níveis de satisfação dos alunos e docentes.
4. NPS e CSAT Graduação com Intervalo Trimestral: Implementação de um monitoramento trimestral dos indicadores de NPS e CSAT nos cursos de graduação, permitindo ajustes mais ágeis.