



POLÍTICA
INSTITUCIONAL DE
APOIO E
...**ATENDIMENTO AOS**
...**DISCENTES**





FACULDADE CERES – FACERES

Nossa Missão é:

"Formar profissionais aptos a atuar de forma ética, humanística, técnica e sustentável, e enfrentar os desafios atuais e futuros do sistema de saúde e da sociedade".

Nossa visão é:

"Ser referência nacional na formação de médicos".

Nossos valores são:

- ✓ *Excelência na formação profissional;*
- ✓ *Inovação em educação médica;*
- ✓ *Sustentabilidade;*
- ✓ *Responsabilidade social;*
- ✓ *Eficiência em gestão corporativa*





POLÍTICA INSTITUCIONAL DE APOIO E ATENDIMENTO AOS DISCENTES

A FACERES compreende que o processo formativo vai além do ensino técnico e científico. A formação plena do discente exige apoio integral, incluindo aspectos acadêmicos, sociais, psicológicos e de saúde. Essa política institucional busca assegurar que cada estudante tenha condições de enfrentar desafios acadêmicos e pessoais, com suporte adequado para sua permanência, sucesso e bem-estar no curso de Medicina.

A Faculdade Ceres – FACERES desenvolve um conjunto estruturado de ações institucionais de apoio ao discente, assegurando condições adequadas para o acolhimento, a permanência e o sucesso acadêmico dos estudantes.

O apoio contempla iniciativas que abrangem acolhimento e permanência, por meio de atividades de integração de calouros, nivelamento acadêmico e acompanhamento contínuo da trajetória estudantil, garantindo suporte pedagógico, psicológico e social, compreendendo atividades relacionadas ao Núcleo de Apoio Educacional e Psicológico (NAEP) e Núcleo de Inclusão (NIF) da FACERES.

A acessibilidade metodológica e instrumental é assegurada por recursos tecnológicos, materiais didáticos inclusivos e adaptações pedagógicas, voltadas para estudantes com necessidades específicas, promovendo a equidade no processo de aprendizagem.

A instituição mantém programas de monitoria e nivelamento, que reforçam conteúdos fundamentais para a formação médica e favorecem a autonomia do estudante em seu processo de aprendizagem.

O apoio psicopedagógico é ofertado por meio de atendimento individualizado e em grupo, auxiliando os estudantes na superação de dificuldades de aprendizagem e no desenvolvimento de competências socioemocionais.

A instituição estimula ainda a participação discente em centros acadêmicos, ligas e diretórios estudantis, como forma de incentivar o protagonismo estudantil, a liderança e a vivência democrática.

No âmbito da internacionalização, a FACERES possibilita a participação dos alunos em programas de intercâmbio nacional e internacional, promovendo vivências acadêmicas, culturais e científicas em instituições parceiras. Através da disciplina optativa, Módulo Internacional, o estudante conhece outras culturas e compartilha experiências acadêmicas.

Além dessas ações, a FACERES promove iniciativas inovadoras e exitosas, como programas, projetos interdisciplinares mediados por tecnologias digitais e atividades de telessaúde, ampliando o impacto da formação médica para além do espaço institucional.

Conforme contemplado no Programa FACERES Inclusiva, acessibilidade metodológica e instrumental assegurada de diversas formas, com destaque na utilização de diversas metodologias de ensino para os diferentes perfis de aprendizagem presentes em todas as unidades curriculares, oferta da disciplina de LIBRAS, e dos softwares de inclusão como Dosvox, Jecripe, Hand Talk, Mousekey, VLibras; acessibilidade digital com diversos dispositivos, como teclado em braile e fones de ouvido, e softwares de inclusão descritos anteriormente; acessibilidade atitudinal, por meio do acolhimento do NAEP, com políticas próprias e de inclusão; e da acessibilidade arquitetônica, e apoio arquitetônico para eliminar barreiras da infraestrutura.

A política de apoio ao discente da FACERES caracteriza-se por ser ampla, diversificada e integrada ao ensino, à pesquisa e à extensão, garantindo a formação integral dos estudantes, a





permanência qualificada e o desenvolvimento de profissionais de saúde comprometidos com a sociedade.

O apoio ao discente ainda se estende pelas políticas e programas e de:

- a) **Apoio Pedagógico:** nivelamento, extensão, apoio a publicações acadêmicas, inclusão e acessibilidade, inclusão digital, gestão e permanência, acolhimento ao ingressante e recepção de veteranos, estágios obrigatórios ou não, bolsas de pesquisa e iniciação científica, mobilidade acadêmica, internacional e nacional e organização estudantil.
- b) **Apoio Psicossocial:** acompanhamento de egressos, e o Núcleo de Apoio Educacional e Psicológico (NAEP).
- c) **Apoio Financeiro e Institucional:** programas de bolsas e incentivos, incluindo iniciação científica e monitoria. Oferece moradia no momento do internato e atividades práticas desenvolvidas em outras localidades conveniadas.
- d) **Participação Discente e Escuta Ativa:** canais permanentes de comunicação com a gestão institucional, por meio de representação discente em colegiados, ouvidoria, comissão própria de autoavaliação (CPA), garantindo espaço para diálogo e corresponsabilidade na vida acadêmica.

A FACERES tem como política garantir o apoio necessário à plena realização do aluno como acadêmico (nos âmbitos acadêmico, cultural, social e político), bem como desenvolver mecanismos que promovam condições socioeconômicas que viabilizem a permanência dos alunos de baixa renda.

Para tanto pretende:

- I. Desenvolver uma política de acompanhamento do corpo discente, nomeadamente ao atendimento;
- II. Proporcionar ao estudante de graduação oportunidade de engajar-se em projetos de Pesquisa/Iniciação Científica e Extensão que possibilitem o aprofundamento em determinada área das artes e o desenvolvimento de atitudes e habilidades favoráveis à sua formação artística e profissional;
- III. Criar condições para que membros do corpo discente possam desenvolver formas de pensamento e de comportamento para o trabalho intelectual independente;
- IV. Prestar assistência cultural, desportiva, recreativa e social aos seus alunos;
- V. Proporcionar oportunidades de participação em programas de melhoria das condições de vida da sociedade e no processo geral do desenvolvimento;
- VI. Firmar, sempre que possível, convênios com entidades públicas e privadas para obtenção de estágios e bolsas de estudo, com vistas ao treinamento e à melhor formação de seus alunos, objetivando o seu preparo para ingresso no mercado de trabalho.
- VII. Assegurar a representação na composição dos órgãos colegiados acadêmicos, com direito a voz e voto, conforme o disposto no Regimento Geral.





- VIII. Promover eventos destinados exclusivamente a egressos;
- IX. Garantir o acesso dos egressos a eventos da Instituição;
- X. Promover cursos de pós-graduação, reservando vagas para egressos;
- XI. Criar mecanismos de vínculo entre egressos e Instituição;
- XII. Instituir política de educação continuada.

Estímulos à Permanência do aluno no curso

Em atendimento aos seus valores institucionais, a FACERES prioriza o acolhimento e relacionamento com os estudantes, enfatizando a importância de sua permanência e centralidade nas decisões institucionais. O relacionamento começa antes do processo seletivo, por meio de programas de interação com escolas de ensino médio e empresas locais, onde são apresentadas as diversas carreiras e suas características.

Ao se inscrever no processo seletivo, os candidatos recebem suporte contínuo de uma equipe, desde a inscrição até a matrícula, utilizando comunicação digital e canais de atendimento personalizados. A FACERES também avalia antecipadamente a necessidade de atendimento especial ou acompanhamento específico para candidatos com deficiências ou outras necessidades particulares.

Ao matricular-se, o estudante é integrado à comunidade acadêmica da FACERES, onde o NAEP proporciona o acolhimento da IES orienta sobre o cotidiano universitário, acesso aos sistemas, e outras informações essenciais.

O suporte é abrangente, envolvendo colaboradores e docentes, e é adaptado às necessidades de todos os estudantes, tanto calouros quanto veteranos. Equipes da Secretaria Acadêmica, Setor Financeiro, corpo docente e Gestão da FACERES trabalham diariamente para garantir que cada aluno se sinta parte integrante da FACERES.

A cada semestre, a FACERES realiza a "Semana dos Ingressantes", evento que inclui acolhimento, esclarecimento de dúvidas, apresentação da IES, gestores, modelo de ensino e processos. A recepção também conta com atividades culturais e palestras acadêmicas, com participação de alunos veteranos ou ex-alunos.

Secretaria Acadêmica

Para proporcionar a melhor experiência dos nossos alunos durante sua jornada de estudos, o atendimento é subdividido em duas frentes, sendo o acolhimento presencial e o atendimento digital.

No acolhimento presencial, temos equipe qualificada por acolher os nossos alunos na FACERES e orientá-los com as dúvidas básicas. Caso apareçam dúvidas e/ou solicitações complexas, essa equipe orienta o aluno a acionar o atendimento digital, que possui as seguintes ações e responsabilidades:

Posso te ajudar: é um atendimento via WhatsApp, no qual o aluno nos aciona e é orientado sobre suas dúvidas básicas, assim como o Posso te ajudar, mas de forma digital. Em nossas salas de aula, estão disponíveis QR code que dão acesso direto ao WhatsApp da secretaria ou serviço de tecnologia da informação ou manutenção predial ou ouvidoria ou CPA.

Gestão da permanência: nossa comissão de vestibular acompanha e orienta os alunos que estão demonstrando alguma dificuldade acadêmica, financeira ou de acesso aos nossos portais. Acompanhando alunos que não obtiveram bom rendimento acadêmico, que deixaram de acessar





os conteúdos postados pelos professores. Para o aprimoramento dessa atividade, contamos com a plataforma Rubeus. A Plataforma Rubeus é um sistema inovador de gestão educacional que apoia diretamente a trajetória do discente na FACERES, desde o ingresso até a conclusão do curso. Como primeiro CRM educacional desenvolvido especificamente para instituições de ensino, a Rubeus permite personalizar a jornada acadêmica do aluno, acompanhar em tempo real o processo de matrícula e promover ações de automação de marketing, captação qualificada e gestão da permanência. Ao integrar dados e monitorar o desempenho e engajamento discente, a plataforma fortalece as estratégias institucionais de acolhimento, acompanhamento e fidelização, garantindo suporte efetivo ao estudante e contribuindo para sua permanência bem-sucedida na instituição.

Programa de Apoio Financeiro (Política de Bolsas)

A Secretária Acadêmica, através do seu núcleo de relacionamento tem como função filtrar as demandas, encaminhando-as ao setor competente, visando agilizar o atendimento ao aluno. O relacionamento envolve a Secretaria Acadêmica e Financeiro.

Atualmente, a FACERES disponibiliza bolsas por meio dos programas do PROUNI. Para os estudantes que se encontram no internato médico (etapas 8 a 12), a instituição oferece moradia nos locais de atividades práticas realizadas fora do município de São José do Rio Preto, sempre que a distância ultrapassa a quilometragem que inviabiliza o deslocamento diário de ida e volta.

Apoio Psicopedagógico ao Estudante (NAPE)

O curso de graduação em medicina da FACERES instituiu o Núcleo de Apoio Educacional e Psicológico (NAEP), que é um núcleo permanente exclusivo de alunos do curso, com regulamento próprio e institucionalizado, cuja finalidade maior é de prestar apoio psicopedagógico e garantir a acessibilidade metodológica e instrumental a todos os estudantes, garantindo que não haja barreiras ao seu desenvolvimento educacional ou processo de aprendizagem.

O NAEP é responsável pelo acompanhamento, orientação, supervisão e avaliação psicopedagógica dos estudantes dos cursos de Graduação bem como das ações de capacitação pedagógica para docentes e preceptores do curso no âmbito de suas atribuições. Após avaliação da identificação pelos professores, coordenadores e também, por demanda espontânea, o estudante é encaminhado para recurso oferecido que melhor for indicado.

O NAEP realiza monitoramento dos alunos com baixo desempenho nas avaliações internas e externas, ou encaminhados pelos docentes, coordenação ou quando o próprio aluno procura esse apoio. Após avaliação psicodiagnóstica, o estudante é encaminhado para recurso oferecido que melhor for indicado.

Programa FACERES Inclusive

A Faceres conta com Programa FACERES Inclusiva que busca atender, primordialmente, os acadêmicos com necessidades educacionais especiais, oferecendo suporte às práticas pedagógicas (acessibilidade pedagógica), bem como aos docentes e funcionários e à comunidade externa.





Ouvidoria

A Ouvidoria da FACERES é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e comunidade extrauniversitária em suas relações com a IES em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

A Ouvidoria da FACERES constitui um canal institucional de comunicação entre a comunidade acadêmica e a gestão, destinado a acolher manifestações que não tenham sido solucionadas pelas unidades responsáveis. Por meio desse serviço, o discente pode registrar dúvidas, sugestões, reclamações, elogios ou denúncias de atos ilícitos, garantindo-se a possibilidade de encaminhamento anônimo. Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e respondidas em um prazo de 3 a 5 dias úteis, assegurando transparência, escuta ativa e comprometimento com a melhoria contínua dos serviços institucionais.

Programa de Nivelamento Estratégico - PNIES

O Programa de Nivelamento Estratégico da FACERES é um programa inovador de apoio ao discente, voltado para facilitar a adaptação dos estudantes ao ensino superior e potencializar sua permanência e sucesso acadêmico. Diferente dos modelos tradicionais de nivelamento, que se restringem à revisão de conteúdos básicos, essa proposta amplia o foco para o desenvolvimento de competências essenciais à formação médica, como gestão do tempo, técnicas de memorização, leitura dinâmica, interpretação de textos científicos, oratória, liderança e uso de tecnologias aplicadas à saúde. Estruturado com metodologias ativas, monitorias, tutorias entre pares e recursos digitais, o programa promove equidade de oportunidades, acolhimento e fortalecimento da autonomia estudantil desde os primeiros semestres da graduação, contribuindo para o desempenho acadêmico, a saúde emocional e a preparação para os desafios da prática médica.

Organização Estudantil

A FACERES apoia a organização estudantil, apoio para que os alunos realizem a constituição da Liga Acadêmica, e do Centro Acadêmico. A participação em centros acadêmicos é facultada aos estudantes, por isso, independe de disposição institucional, mas a FACERES incentiva os discentes a formarem um Centro Acadêmico.

As Ligas Acadêmicas da FACERES constituem importante instrumento de apoio ao discente, complementando a formação médica por meio de atividades extracurriculares que fortalecem o aprendizado e a vivência universitária. Formadas por estudantes que se organizam voluntariamente em torno de especialidades ou áreas da saúde, as ligas promovem aulas, grupos de discussão, eventos científicos, campanhas sociais e ações de extensão, favorecendo tanto o aprofundamento teórico quanto a prática integrada com a comunidade. Além de ampliarem os conhecimentos específicos não sempre contemplados em profundidade no currículo regular, as ligas estimulam o protagonismo estudantil, a liderança, o trabalho em equipe e o engajamento científico, contribuindo para a construção de competências essenciais ao futuro médico. Também representam um espaço de acolhimento e troca de experiências, onde veteranos orientam os ingressantes, fortalecendo a integração, o bem-estar emocional e a permanência estudantil.

O Centro Acadêmico Dra. Patrícia Cury (CADPC) é a principal entidade representativa dos estudantes de Medicina da FACERES, responsável por atuar como ponte entre o corpo discente





e a instituição. Sua estrutura organizacional é composta por diversos cargos, como presidência e vice-presidência, responsáveis pela coordenação geral, além de secretarias, diretorias de eventos, marketing, vendas, cultura, representação estudantil e internato. Também integram a gestão funções ligadas à emissão de certificados, organização de congressos e residências, acompanhamento das ligas acadêmicas, produção científica e comunicação institucional, como o jornal Capivara News. Essa diversidade de atribuições garante que diferentes aspectos da vida acadêmica sejam contemplados, desde a representação política até o apoio em atividades acadêmicas, científicas e culturais.

Além da diretoria central, o CADPC abriga o DILAF (Diretório das Ligas Acadêmicas da FACERES), responsável por coordenar e fiscalizar as ligas acadêmicas, incentivando o desenvolvimento científico, a prática de extensão e a formação complementar dos estudantes. Outro destaque é o trabalho do setor cultural, que organiza coletivos temáticos (como o Frida Kahlo, Antirracista e LGBTQIA+ Magnus Hirschfeld), o Núcleo Acadêmico Cultural (NAC), a Coordenação de Estágios e Vivências (CLEV) e o Projeto Rondon, promovendo engajamento social, diversidade e cidadania dentro e fora do ambiente universitário.

Paralelamente, outras organizações estudantis complementam esse apoio ao aluno, como a Atlético Acadêmica, que promove integração esportiva e social, a Bateria Troglodita, que fortalece a identidade cultural e a participação em competições, e projetos como o Capivara Solidária e o Integra FACERES, que atuam no campo da extensão e acolhimento aos ingressantes.

A presença da IFMSA Brasil dentro da instituição também amplia as oportunidades de intercâmbio e inserção em redes internacionais de estudantes de Medicina. Juntas, essas iniciativas consolidam um ecossistema estudantil diversificado, que contribui não apenas para o desempenho acadêmico, mas também para a permanência, bem-estar e protagonismo dos alunos ao longo da graduação em Medicina.

Departamentos institucionais de Pesquisa e Extensão.

A FACERES desenvolve uma série de ações voltadas ao fortalecimento da trajetória acadêmica de seus estudantes, garantindo suporte desde os primeiros semestres até a conclusão do curso. Entre essas iniciativas, destaca-se o incentivo à pesquisa científica por meio da Revista FACERES Pesquisa, que funciona como canal de divulgação das produções acadêmicas de alunos e professores. Essa publicação não apenas valoriza o protagonismo estudantil na ciência, mas também orienta os discentes quanto à iniciação científica, congressos e metodologias de investigação, ampliando o contato com a prática da pesquisa e contribuindo para a construção de uma formação médica baseada em evidências.

Além disso, a instituição promove eventos acadêmicos e culturais, como simpósios, seminários, oficinas e atividades comunitárias, que integram ensino, pesquisa e extensão e reforçam a vivência universitária em sua dimensão social e científica. Essas atividades funcionam como apoio fundamental ao discente, pois favorecem a integração entre diferentes turmas, estimulam a troca de experiências, oferecem oportunidades de desenvolvimento de habilidades complementares e fortalecem a permanência estudantil. Assim, o ambiente acadêmico se torna mais dinâmico, inclusivo e alinhado às demandas contemporâneas da formação médica.

O Departamento de Extensão da FACERES constitui-se em um importante espaço de apoio ao discente, alinhado às diretrizes nacionais que determinam a integração da extensão à matriz curricular com, no mínimo, 10% da carga horária dos cursos de graduação. Sua função é articular o ensino, a pesquisa e a extensão em um processo formativo único, interdisciplinar e transformador, que conecta a instituição às demandas sociais. Por meio de programas, projetos,





curios, oficinas, eventos e prestação de serviços, o Departamento de Extensão possibilita ao aluno vivenciar experiências práticas junto à comunidade, fortalecendo sua formação cidadã, crítica e humanista. Além de contribuir para a permanência estudantil e o protagonismo acadêmico, essas ações ampliam o impacto social da instituição, garantindo que a aprendizagem esteja associada à responsabilidade social e à transformação da realidade onde a FACERES está inserida.

Estágios Não Obrigatórios

Ao estudante cabe o livre-arbítrio da realização de estágios não obrigatórios. A FACERES cabe o papel de poder auxiliar o estudante em seu desenvolvimento acadêmico, ficando sob sua responsabilidade a realização de parcerias e convênios, sendo a IES a gestora, intermediadora e acompanhante desse processo.

Acompanhamento de Egressos

O **Programa de Acompanhamento do Egresso da FACERES** tem como objetivo monitorar a trajetória profissional e acadêmica dos formados, fornecendo subsídios importantes para a avaliação e o aprimoramento contínuo do curso de Medicina. Por meio de pesquisas periódicas, o programa coleta informações sobre inserção no mercado de trabalho, continuidade de estudos em programas de residência médica ou pós-graduação, participação em atividades de pesquisa e extensão, além de percepções sobre a formação recebida. Esses dados permitem à instituição identificar pontos fortes e aspectos a serem aprimorados em seu projeto pedagógico, garantindo maior alinhamento entre a formação acadêmica e as demandas sociais e profissionais.

Ao mesmo tempo, o acompanhamento dos egressos fortalece os vínculos entre a instituição e seus ex-alunos, promovendo uma rede colaborativa que contribui para a troca de experiências, integração em projetos de pesquisa e extensão, além da participação em eventos científicos e atividades de educação continuada. Dessa forma, o programa funciona como um instrumento estratégico de apoio ao discente, uma vez que retroalimenta o processo formativo, reforça a qualidade acadêmica e assegura que a FACERES mantenha seu compromisso de formar médicos preparados para os desafios contemporâneos da saúde e da sociedade.

Mobilidade Acadêmica, Intercâmbios e Internacionalização para cursos de pós-graduação

O incentivo à mobilidade acadêmica, intercâmbios e internacionalização é mais um apoio ao estudante da FACERES, que reúne ações através de parcerias, visando a possibilidade de seus estudantes cursarem disciplinas no exterior e que estudantes estrangeiros cursem disciplinas na FACERES. O intercâmbio é estendido também ao seu corpo docente e corpo técnico-administrativo.

O Módulo Internacional da FACERES, disciplina optativa na matriz do curso de medicina, configura-se como uma ação de apoio ao discente, ao possibilitar experiências acadêmicas e culturais em instituições de ensino superior de referência internacional. Essa iniciativa amplia a formação médica ao oferecer contato com diferentes metodologias de ensino, atividades práticas em centros de simulação e hospitais, além da inserção em ambientes de pesquisa e inovação. Ao incentivar o intercâmbio de conhecimentos e culturas, os módulos contribuem para o desenvolvimento acadêmico, profissional e pessoal dos estudantes, fortalecendo sua autonomia, ampliando horizontes e criando oportunidades de networking no cenário global da saúde, aspectos





que impactam positivamente na permanência e no sucesso do aluno durante sua trajetória na instituição.

Essa e demais políticas da FACERES estão descritas no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI.

