

**PLANO DE AÇÃO DA AVALIAÇÃO
INSTITUCIONAL 2020**

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

2020

APRESENTAÇÃO

O Plano de Ação pra apresentado planeja o processo da Autoavaliação Institucional, que vem se consolidando na Faculdade Multivix de Vila Velha, de forma contínua e integrada, garantindo a efetividade do processo e do alcance de suas metas e objetivos, durante o desenvolvimento das ações e atividades da avaliação da instituição que é um dos instrumentos centrais do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES.

A Comissão Própria de Avaliação (CPA), responsável pela condução e articulação do processo de avaliação interna, tem agora um novo desafio, trabalhar a autoavaliação durante todo o ano letivo. Para isso, apresenta seu Plano de Ação onde no primeiro semestre letivo trabalhará com a avaliação voltada para as questões pedagógicas, gestão, infraestrutura e no segundo semestre somente com as questões pedagógicas.

Entretanto, vale ressaltar que durante o processo haverá sempre a necessidade de estarmos avaliando os itens apontados como fragilidades e acompanhando os itens apontados como potencialidades no último processo de Autoavaliação, avaliar também as atividades e eventos promovidos pelos cursos e o trabalho realizado e os instrumentos utilizados pela CPA.

A coleta dos dados a partir das respostas aos questionários, das reuniões para análise e quantificação de dados e indicativos dos setores, terá como referência as dimensões do SINAES, considerando suas análises qualitativas e quantitativas, bem como o diagnóstico de suas potencialidades e fragilidades.

Espera-se, com a implantação desse processo de avaliação continuar apresentando para a gestão da Instituição, uma análise do seu desempenho em todos os seus níveis e aspectos.

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

PLANO DE TRABALHO 2020

I - Elaboração da Proposta da autoavaliação da CPA

- ✓ Planejamento da autoavaliação da IES;
- ✓ Apresentação da Proposta Autoavaliação 2020;
- ✓ Construção do Cronograma de Ações/Atividades da autoavaliação;
- ✓ Construção do Plano de Ação da CPA;
- ✓ Apresentação da Proposta de Autoavaliação do Grupo Multivix e
- ✓ Antecipação do processo da Avaliação Institucional 2020 para antes do período de provas bimestrais.

II- Sensibilização

- ✓ Divulgação do Plano de Ação da CPA;

III - Colocar no site da IES o Plano de Ação da CPA e divulgação nas salas de aula;

IV- Reunião com os membros da CPA e a gestão, com as coordenações de curso, e com os encarregados de setores e serviços para apresentar o Plano de Ação da CPA e reforçar a importância da autoavaliação e do envolvimento sinérgico de toda a comunidade acadêmica da MULTIVIX.

V - Divulgar sobre o que é a avaliação de desempenho institucional, os resultados que podemos alcançar e a importância da participação de toda a comunidade para os acadêmicos, professores e colaboradores da MULTIVIX.

VI - Construção dos Instrumentos de Coleta de Dados:

- ✓ Reunião da CPA – definir quais os objetivos específicos de cada instrumento de avaliação;
- ✓ Convidar membros da comunidade acadêmica para participar da elaboração de instrumentos específicos;
- ✓ Digitação dos instrumentos / Lançamento das questões no SITE

VII - Levantamento de dados:

- ✓ Criação de Subcomissões para levantamento de dados e análise dos dados;
- ✓ Levantamento de dados;
- ✓ Análise de dados;
- ✓ Consolidação de dados (Relatórios);
- ✓ Apresentação dos dados consolidados (Relatórios) e
- ✓ Aprovação dos dados consolidados (Plano de Ação) para análise/aprovação da Direção da MULTIVIX.

VIII - Elaboração de relatório final e apresentação dos resultados à comunidade acadêmica:

- ✓ Elaboração do relatório final;
- ✓ Apresentação do relatório final.

COMPONENTES DO PLANO DE TRABALHO 2020

1 - Coleta de dados quantitativos junto aos setores administrativos e pedagógicos da instituição:

Este procedimento tem como objetivo um monitoramento contínuo das atividades da instituição e um caráter tanto informativo

quanto aplicado ao redirecionamento das ações da faculdade. Os dados gerados também servirão de fonte (em análise de série histórica) de informação para elaboração dos relatórios de avaliação institucional. A fonte principal de informação será o Censo da Educação Superior, mantido pelo INEP, com atualização anual.

Outras informações necessárias à avaliação, não constantes no referido banco de dados, serão fornecidas pelo setor da faculdade responsável por tal atividade, devendo ser certificados pelo mesmo.

2 - Construção de instrumentos de avaliação para diferentes segmentos da comunidade acadêmica, quando necessário:

Será construído instrumento (questionário) de avaliação para os segmentos que são propostas de análise da CPA, dentro do contexto institucional. Para tanto, será analisada a realidade de cada segmento a ser avaliado e, posteriormente, serão realizadas pesquisas (em sites) de modelos de instrumentos, para em reuniões da CPA com membros da comunidade acadêmica e do setor, criar o novo instrumento. Em seguida, será também apresentada a gestão da IES, que voltará para aprovação final da CPA. Desta forma, busca-se o diagnóstico mais próximo da realidade do segmento.

Para avaliação do curso serão considerados os seguintes indicadores:

- ✓ Resultado do ENADE,
- ✓ Relatório de Justificativa do resultado do ENADE,
- ✓ Resultados da autoavaliação institucional,
- ✓ Avaliação dos egressos,
- ✓ Documentos oficiais do curso, relatório do INEP de autorização e/ou reconhecimento, avaliação do estágio curricular,
- ✓ Avaliação do curso pelos discentes e docentes de acordo com as dimensões do SINAES.

3 - Aplicação de instrumentos de avaliação aos diferentes segmentos da comunidade acadêmica, bem como à sociedade civil, quando pertinente.

Conforme o cronograma de ação da autoavaliação institucional será aplicado diferentes instrumentos de consulta à comunidade acadêmica, cujos conteúdos, dos instrumentos já existentes, estão detalhados em anexo, e os construídos serão anexados, posteriormente.

Os instrumentos caso deste questionário de perguntas e respostas, a visitas a setores, reuniões com segmentos e entrevistas com grupos e pessoas afins. Esses instrumentos considerarão diferentes aspectos das atividades acadêmicas na faculdade, como: qualidade dos cursos de graduação, do programa de formação especial para docente, perfil do corpo docente da instituição, infraestrutura oferecida, condições de trabalho disponíveis para o corpo docente e grau de satisfação dos serviços oferecidos, acompanhamento dos egressos, qualidade dos meios de comunicação, abrangência dos meios de opinião da sociedade civil, grau de satisfações com a realização dos eventos da IES e dos cursos, qualidade dos equipamentos e ferramentas tecnológicas disponíveis na instituição, grau de satisfação dos concluintes e perfil do ingresso.

Os instrumentos serão disponibilizados a todos os membros de determinada categoria da comunidade acadêmica, sempre com adesão voluntária. Em casos especiais, poderá ser trabalhado com amostragem.

Outro aspecto importante da adesão voluntária é o estímulo ao estabelecimento de uma cultura de avaliação institucional e a possibilidade de mensuração dentre de cada segmento da comunidade acadêmica da MULTIVIX. A aplicação do questionário será feita via internet para comunidade civil, egressos e funcionários

da Instituição, onde ficará disponível por tempo pertinente para cada grupo da comunidade acadêmica. O acesso aos participantes será certificado por meio de e-mail de acesso ao link do site da instituição, garantindo o sigilo e impedindo duplicações de respostas.

Os dados coletados serão armazenados no banco de dados do portal. Este banco será de uso exclusivo da CPA, com controle de acesso por senha somente ao coordenador da comissão e ao coordenador do sistema de informação do projeto, quando necessário para fins de manutenção e ajustes do sistema, sendo posteriormente trocada a senha.

A aplicação do questionário para alunos da Instituição será feita via internet e disponibilizado no site da faculdade especificamente no aluno online.

4 - Aplicação da técnica de reuniões de grupos e /ou de segmentos institucionais para análise das dimensões institucionais (SINAES):

A análise em grupo (reuniões) como método qualitativo de avaliação, permite a investigação aprofundada de um determinado tema, a exploração e entendimento quanto às ideias e reações, dos integrantes dos grupos que representam uma amostra do universo objeto de estudo.

Será providenciada a inserção de um ou mais coordenadores em cada dimensão, considerando a visão e atividade prática institucional que o cargo oferece. Será realizada uma reunião inicial para divisão dos grupos e orientações gerais, seguindo as orientações do INEP. Os grupos se reunirão para análise da dimensão contando com o levantamento de indicadores afins, conforme orientações da CPA e, posteriormente, apresentará para os demais grupos em assembleia. Apresentadas todas as análises, realiza-se discussão final e sistematiza o relatório de análise das dimensões. Todas as reuniões

deverão ter registro escrito e fotográfico, para compor o relatório final do processo da autoavaliação institucional.

5 - Elaboração de relatórios parciais e finais de cada ciclo da avaliação institucional:

Com o objetivo de sistematizar e organizar os dados coletados e interpolar os diferentes instrumentos de avaliação, quantitativos e qualitativos, para cada avaliação realizada durante o ano, será sistematizado um relatório, com documentos comprobatórios anexados, inclusive da análise das dimensões. O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) Faculdade Multivix de Vila Velha será o balizador do processo de avaliação institucional.

6 - Avaliação Externa da instituição e do processo da autoavaliação institucional:

A instituição deverá receber avaliações externa: institucional e de curso, que será realizada por uma comissão de profissionais, avaliadores do INEP/SINAES/MEC. Serão utilizados os instrumentos de avaliação institucional externa e de curso, conforme o SINAES /INEP/MEC, e terá como ponto de partida os relatórios de Autoavaliação produzidos pela CPA.

7 - Ações de estímulo para a participação da comunidade acadêmica no processo de autoavaliação institucional:

A CPA deve contar com ampla participação da comunidade acadêmica em todas as fases do da execução da autoavaliação, levando em consideração ser um processo político institucional.

Nesse sentido as propostas incluídas neste Plano de Ação devem ser analisadas pela mesma. Considerando o prazo estipulado no cronograma de ações e o período de realização da avaliação, a comissão decidiu pela elaboração do atual Plano de Ação e submissão

do mesmo à comunidade, para avaliação e modificações apontadas como necessárias. Portanto, os instrumentos de avaliação propostos no plano poderão ser modificados até a sua implantação. Todos os itens destacados neste Plano obtiveram um percentual de Ruim e Regular maior ou igual a 15%.

Considerando o período avaliativo da comunidade acadêmica em 2020, segue na tabela abaixo o % discente de cada curso que respondeu a avaliação institucional.

CURSO	% DE ALUNOS QUE AVALIARAM
Administração	32,12
Arquitetura e Urbanismo	53,62
Biomedicina	43,95
Ciências Contábeis	49,32
Enfermagem	39,27
Engenharia Civil	29,13
Engenharia Mecânica	43,36
Farmácia	41,54
Fisioterapia	38,61
Psicologia	54,37
Total	42,75%

Tabela 1. Participação Discente 2020

CRONOGRAMA DAS AÇÕES PROPOSTAS PARA 2020

AÇÕES	PRAZO
Definição das datas de avaliação institucional pelos cursos de graduação no ano de 2021;	Fevereiro de 2021
Levantamento de formulários da Instituição para reformulação dos questionários de autoavaliação, considerando o cenário em que a IES está atuando neste momento de pandemia;	

<p>Elaborar instrumento de avaliação;</p> <p>Definição das datas de avaliação institucional pelos funcionários técnico-administrativos, professores, egressos e empresas da região no ano de 2021;</p> <p>Reunião com TI e reestruturação do SOFTWARE de aplicação da autoavaliação 2021/1;</p> <p>Realizar levantamento junto ao TI e DAP para avaliar a melhor participação dos alunos/professores na Avaliação Institucional;</p> <p>Postar o relatório trienal no e-mec.</p>	Março 2021
Acompanhar o processo de avaliação institucional (10 a 22 de maio)	Maio 2021
Processar dados.	Maio/Junho 2021
Reunião com os setores para apresentação do relatório da avaliação institucional para criação do plano de ação.	Junho/Julho 2021
Elaborar relatório da avaliação do corpo docente, discente e funcionários.	Agosto 2021
<p>Acompanhar junto ao DAP e coordenadores de cursos as estratégias e ações para solucionar as fragilidades apresentadas na avaliação de curso, professores e aspectos físicos da IES, pelo corpo discente;</p> <p>Elaborar plano de ação e enviar para a aprovação da diretoria;</p> <p>Apresentar relatório dos discentes e plano de ação para os gestores técnico-administrativos;</p> <p>Disponibilizar plano de ação no portal do aluno.</p>	Agosto e Setembro 2021
Envio do relatório 2021 da avaliação do corpo de funcionários para o setor de R.H.	Outubro 2021
<p>Análise dos Projetos Pedagógicos dos Cursos da Instituição;</p> <p>Reanalisar as datas de avaliação dos cursos de graduação do semestre letivo 2021/1;</p>	Agosto/ Setembro 2021
Revisar relatório de pesquisa com empresas.	Agosto 2021
Aplicação do questionário de avaliação/pesquisa para os discentes e empresas.	Setembro 2021
Avaliar atividades/eventos/projeto sociais promovidos pela IES.	Outubro 2021
Definição das datas de avaliação institucional pelos cursos de graduação no ano de 2022;	Fevereiro de 2022

Postar 1º relatório parcial (2021) no e-mec.	Março 2022

PLANO DE AÇÃO 2020 DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

<p style="text-align: center;">FACULDADE MULTIVIX DE CACHOEIRO</p> <p style="text-align: center;">RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO</p>					
RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO					
Data da Revisão 10/2020	Estratégia				
Assuntos	Situação Real	Recomendações/ações CPA	Providências	Prazo	Responsável
Professores	O índice de satisfação foi de 84,27% na primeira avaliação da unidade. Em 2019/1 84,17% avalia o professor como bom ou muito bom, mantendo esse padrão estável. Em 2019/2 avaliaram com 84%. O índice de satisfação geral em 2020 foi de 68.48%.	<ul style="list-style-type: none"> - Em 2020 as aulas tiveram que mudar suas metodologias devido a pandemia do Covid-19, e isso impactou diretamente na avaliação institucional dos professores. - Deve ser realizada a intensificação de capacitações e treinamentos, cursos de extensão e pessoal de apoio exclusivo aos docentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Seleção de Professores - Acompanhamento didático - Formação contínua de professores. - Treinamento com TIC. - Capacitação de metodologias inovadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> - No decorrer do semestre - Contínuo 	- Departamento de Apoio Pedagógico e coordenações de cursos
Responsável: Comissão Própria de Avaliação - CPA		Data: 10/2020	Folha:1/1		

FACULDADE MULTIVIX DE CACHOEIRO
RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

Data da Revisão 10/2020	Estratégia				
Assuntos	Situação Real	Recomendações/ações CPA	Providências	Prazo	Responsável
Coordenação de Cursos	<p>O índice de satisfação foi de 78,89%, na primeira avaliação da unidade. Em 2019/1 o índice subiu relativamente para 79,31%. E em 2019/2 o índice subiu para 82,03%.</p> <p>Em 2020 devido a reformulação do instrumento devido a pandemia covid-19, a coordenação de curso não foi avaliada no instrumento.</p>	<p>- Intensificar a parceria entre coordenadores e professores.</p> <p>- Intensificar a presença da Coordenação nas salas;</p>	<p>- Acompanhamento sistemático das coordenações de cursos.</p> <p>- Reuniões semanais com a coordenação.</p>	- Contínuo.	- Coordenação Acadêmica
Biblioteca (Acervo, Instalações Físicas e Atendimento)	<p>O índice de satisfação para a qualidade do acervo da biblioteca foi de 52,78%; instalações físicas foi de 39,44% e o índice de satisfação no atendimento da biblioteca foi de 70,00%, em 2018/1. Em 2019/1, 46,53% para o acervo da biblioteca, 39,72% para instalação física, e 65,30% para o atendimento. Em 2019/2 a qualidade do acervo foi avaliada com 70,75%, instalação física com 86,62% e atendimento para 84,92%. O índice de satisfação para a qualidade da biblioteca digital em 2020 foi de 62,24%;</p>	<p>- Capacitação online dos alunos e professores para acesso a biblioteca digital;</p>	<p>- Reunião online com o setor para melhoria e atendimento aos alunos;</p>	- Contínuo.	<p>- Coordenação Acadêmica</p> <p>- Coordenações de cursos</p>

Responsável: Comissão Própria de Avaliação - CPA	Data: 10/2020	Folha:2/1
--	---------------	-----------

FACULDADE MULTIVIX DE CACHOEIRO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

Data da Revisão 10/2020	Estratégia				
Assuntos	Situação Real	Recomendações/ações CPA	Providências	Prazo	Responsável
Secretaria (Instalações Físicas e Atendimento)	<p>O setor obteve um percentual de satisfação no Atendimento de 73,70% e índice de satisfação nas Instalações Físicas de 63,33%, na primeira avaliação da unidade. Em 2019/1, instalação física correspondeu a 50,39% e atendimento atingiu 73,5%.</p> <p>Em 2019/2 o atendimento foi avaliado com 87,93%, e instalação física com 94,75%. Em 2020 devido a reformulação do instrumento devido a pandemia covid-19, as instalações físicas não foram avaliadas no instrumento.</p>	<p>- Informar aos alunos sobre solicitações no sistema, o que reduz tempo de espera na secretaria;</p> <p>- Manter reuniões periódicas visando melhorias;</p> <p>- Orientar os alunos sobre os procedimentos de solicitação online via app.</p>	<p>- Reunião de orientação/acompanhamento do setor</p> <p>- Instalações físicas na nova sede valorizaram muito a satisfação do aluno.</p>	<p>- Reunião mensal no decorrer do semestre</p> <p>- Reunião quinzenal de análise do setor</p>	<p>- Coordenação acadêmica e secretária acadêmica</p>
Responsável: Comissão Própria de Avaliação - CPA	Data: 10/2020	Folha:3/1			

FACULDADE MULTIVIX DE CACHOEIRO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

Data da Revisão 10/2020	Estratégia				
Assuntos	Situação Real	Recomendações/ações CPA	Providências	Prazo	Responsável
Informações cotidianas	<p>O índice de satisfação na primeira avaliação institucional foi de 74,05%, e em 62,7% em 2019/1. Em 2019/2 o índice subiu para 89%.</p> <p>Todas as informações são veiculadas via ofício expostos nos murais das salas e corredores da Faculdade Multivix Vila Velha, e via totens pela Faculdade Multivix Vila Velha. Ficam disponíveis na intranet e as informações mais urgentes são lidas e reforçadas em sala de aula. Todas as informações são enviadas aos líderes das turmas.</p> <p>Em 2020 em virtude da pandemia covid-19 esse item não foi avaliado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Permanecer com o encaminhamento dos e-mails aos líderes; - Manter organizado os murais das salas, pois, o excesso de informação acaba gerando poluição visual; - Comunicados e ofícios serem lidos pelos professores em horário de aula, assim criamos aproximação das informações Institucionais com os alunos tendo como multiplicador os professores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientação dos professores sobre a leitura dos ofícios com informações prioritárias. 	<ul style="list-style-type: none"> - no decorrer do semestre 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenações de cursos
Responsável: Comissão Própria de Avaliação - CPA		Data: 10/2020	Folha: 4/1		

FACULDADE MULTIVIX DE CACHOEIRO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

Data da Revisão 10/2020	Estratégia				
Assuntos	Situação Real	Recomendações/ações CPA	Providências	Prazo	Responsável
Portal Acadêmico	<p>O índice de satisfação na primeira avaliação institucional foi de 79,50%, e em 81,11% em 2019/1. Em 2019/2 o índice subiu para 89,44%.</p> <p>Em 2020 o índice ficou em 70%.</p>	<p>- Acredita-se que em virtude da pandemia covid-19 e as aulas estarem em formato remoto, contribuiu diretamente para mais acessos dos alunos, e mais necessidade de uso do portal, o que acarretou na diminuição do índice.</p>	<p>- Foi criado em 2020 um novo AVA para os alunos, para melhorias das aulas remotas.</p> <p>- Capacitação de alunos e professores para utilizar melhor as funcionalidades do portal acadêmico e AVA.</p> <p>- Reuniões com o setor de TIC.</p>	<p>- no decorrer do semestre</p>	<p>- Coordenações de cursos</p>
Responsável: Comissão Própria de Avaliação - CPA		Data: 10/2020	Folha: 4/1		

FACULDADE MULTIVIX DE CACHOEIRO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

Data da Revisão 10/2020	Estratégia				
Assuntos	Situação Real	Recomendações/ações CPA	Providências	Prazo	Responsável
Sala de aula (Instalações Físicas)	O índice de satisfação na primeira avaliação institucional foi de 57,39%, e em 43,44% em 2019/1. Em 2019/2 o índice subiu para 95,2%. Em 2020 devido a reformulação do instrumento devido a pandemia covid-19, as instalações físicas não foram avaliadas no instrumento.	<ul style="list-style-type: none"> - Manutenção de sala de aula periódica. - Equipamentos sempre disponíveis para proporcionar diferentes metodologias em sala de aula. 	<ul style="list-style-type: none"> - Continuar monitorando a manutenção de sala de aula. 	- todo semestre.	- Coordenador de manutenção.
Responsável: Comissão Própria de Avaliação - CPA		Data: 10/2020	Folha: 4/1		

FACULDADE MULTIVIX DE CACHOEIRO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

Data da Revisão 10/2020	Estratégia				
Assuntos	Situação Real	Recomendações/ações CPA	Providências	Prazo	Responsável
Atendimento Financeiro	O índice de satisfação na primeira avaliação institucional foi de 74,56 com o atendimento do setor financeiro%, permanecendo o mesmo em 2019/1. Em 2019/2 o índice de satisfação subiu para 94%. Em 2020 devido a reformulação do instrumento devido a pandemia covid-19, esse item não foi avaliado no instrumento.	- Instalações físicas mais apropriadas e com acústica para o atendimento - Ampliação da equipe de atendimento.	- Capacitação da equipe de atendimento.	- Duas vezes por semestre, ou sempre que necessário.	- Coordenadora financeira.
Responsável: Comissão Própria de Avaliação - CPA		Data: 10/2020	Folha: 4/1		

FACULDADE MULTIVIX DE CACHOEIRO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

Data da Revisão 10/2020	Estratégia				
Assuntos	Situação Real	Recomendações/ações CPA	Providências	Prazo	Responsável
Atendimento Telefônico (Call Center).	O índice de satisfação na primeira avaliação institucional foi de 70,01 com o atendimento do call center%, e 62,15 em 2019/1. Em 2019/2 o índice de satisfação subiu para 82,35%. Em 2020 devido a reformulação do instrumento devido a pandemia covid-19, esse item não foi avaliado no instrumento.	- Equipe mais capacitada sobre todos os procedimentos institucionais.	- Capacitação da equipe de atendimento.	- Quatro vezes por semestre, ou sempre que necessário.	- Coordenadora de call center.
Responsável: Comissão Própria de Avaliação - CPA		Data: 10/2020	Folha: 4/1		