



COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA
RELATÓRIO INSTITUCIONAL 2020 – ANO BASE 2019
INÍCIO DO CICLO: 2018 – 2019 – 2020

2020

1. INTRODUÇÃO

O Projeto de Avaliação Institucional baseia-se nas diretrizes oriundas da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) e no novo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituídos pela Lei nº. 10.861, de 14 de abril de 2004. Com a finalidade construtiva e formativa, o SINAES busca ser permanente e envolver toda a comunidade acadêmica, desenvolvendo a cultura de avaliação na IES. Os Princípios fundamentais do SINAES são melhoria da qualidade da educação superior; responsabilidade social e orientação da expansão da sua oferta. Já as diretrizes são o aumento permanente de sua eficácia institucional; efetividade acadêmica e social; promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais; valorização de sua missão pública; promoção dos valores democráticos; respeito à diferença e à diversidade; e afirmação da autonomia e da identidade institucional.

Dessa forma, a proposta implantada e seguida pela CPA desta IES, os resultados avaliação devem ser analisados a fim de que sejam propostos caminhos que estejam de acordo com as intenções educativas e responsabilidades sociais da IES. As complexidades das atividades realizadas e das informações obtidas por esta CPA estão consolidadas esquematicamente por Fragilidades e Potencialidades de cada uma das 10 dimensões preestabelecidas pelo SINAES.

1.1. APRESENTAÇÃO

Este relato institucional atende à exigência da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES N.º 62/2014, que é uma ferramenta de verificação dos processos de gestão da instituição frente aos resultados de avaliação interna e externa.

A Comissão Própria de Avaliação – CPA é composta por representantes de comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada tendo como principais objetivos: promover a melhoria dos resultados através dos relatórios da autoavaliação e a qualidade educativa através da avaliação institucional; fazer com que a avaliação alcance melhorias educativas; sistematizar as experiências decorrentes da autoavaliação para desenvolver a meta-avaliação; desenvolver o autoconhecimento institucional por meio de análise da eficácia educacional e social de suas atividades e da eficiência de seu funcionamento; articular a participação dos integrantes da comunidade acadêmica e dos segmentos da

sociedade civil organizada. A mesma faz parte da efetiva implantação do SINAES e deve estar de acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional, documento institucional que determina a missão e os objetivos da IES.

MEMBROS DA CPA

MEMBRO	SEGMENTO QUE REPRESENTA
Ronaldo Ribeiro Fernandes	Coordenador da CPA
Fabiana Maria Fernandes Nobre Porto	Representante da Sociedade Civil
Aléssio Sandro de Oliveira	Representante do Corpo Docente
Fabrícia Melo Araújo Vieira	Representante dos Técnicos-Administrativos
Letícia Assunção Vieira	Representante do Corpo Discente
Fabrício Lins Lopes	Representante dos Egressos

2. HISTÓRICO DA IES

A Associação de Ensino Superior de Alagoas – AESA, pessoa jurídica de direito privado, cadastrada no CGC do MF sob o nº 11.918.109/0001-29, autorizada por Decreto do Presidente da República de 14 de março de 1994, publicado no Diário Oficial da União em 15 de março de 1994 é a entidade mantenedora da Faculdade da Cidade de Maceió – FACIMA, fez seu ingresso na educação superior, instalando-se em Maceió/AL, a partir de 1995. Situada na Avenida Durval de Góes Monteiro, nº 4.354, Tabuleiro do Martins, e Rua Doutor Messias Gusmão, nº 215, Pajuçara, em Maceió, Alagoas, foi credenciada pela Portaria nº 3.741, publicada no DOU em 23/12/02 e oferece os seguintes cursos: Administração, Serviço Social, Turismo, Educação Física. Também é oferecidos Curso Superior Tecnológico em Logística.

FACIMA

Cursos Autorizados	Ato Legal			Vagas
	Autorização	Reconhecimento	Renovação	
Administração	Port. 3.742-20/12/02 DOU 23/12/02	Port. 434 – 22/05/07 DOU 23/05/07	Renovação do Rec. Port. 703 - 18/12/13 DOU 19/12/13	500 N
Comunicação Social	Port. 3.743-20/12/02 DOU 23/12/02	Port. 305 – 16/04/15 DOU 20/04/15	Renovação do Rec. Port. 270 - 03/04/17 DOU 04/04/17	100 N

Direito	Port. 2.317-28/08/03 DOU 29/08/03	Port. 115 – 17/02/14 DOU 18/02/14	-	100 N
Ciências Contábeis	Port. 1.825 – 30/05/05 DOU 31/05/05	Port. 428 – 30/08/13 DOU 03/09/13	Renovação do Rec. Port. 931 - 24/08/17 DOU 25/08/17	100 N
Ciência da Computação	Port. 925 – 13/11/06 DOU 16/11/06	Port. 447 – 19/05/17 DOU 22/05/17	Renovação do Rec. Port. 916 - 24/12/18 DOU 28/12/18	100 N
Fisioterapia	Port. 1.047 – 08/12/06 DOU 11/12/06	Port. 303 – 27/12/12 DOU 31/12/12	-	100 N
Pedagogia	Port. 942 – 22/11/06 DOU 23/11/06	Port. 121 -15/03/13 DOU 18/03/13	Renovação do Rec. Port. 916 - 24/12/18 DOU 28/12/18	200 N/M
Enfermagem	Port. 809 - 22/12/14 DOU 24/12/14	-	-	100 N/M
Engenharia da Produção	Port. 621 – 04/09/15 DOU 08/09/15	-	-	80 N/M
Gestão de Recursos Humanos	Port. 364-18/05/07 DOU 22/05/07	Port. 275 – 14/12/12 DOU 17/12/12	-	200 N
Processos Gerenciais		Port. 430 – 15/05/17 DOU 17/05/17	-	200 N
Logística	Port. 332 – 05/05/15 DOU 06/05/15	-	-	100 N
Estética e Cosmética	Port. 338 – 29/05/14 DOU 30/05/2014	-	-	100 N/M
Nutrição	Por. 675 – 04/07/17 DOU 06/07/17	-	-	100 N/M

2.1. Evolução da Estrutura Física

A FACIMA ampliou sua estrutura física para atender a necessidade de cada curso a ser implantado pela Instituição. O quadro abaixo explica esta ampliação:

DEPENDÊNCIAS	INFRAESTRUTURA FÍSICA GERAL							
	2017		2018		2019		2020	
	Q.	M ²	Q.	M ²	Q.	M ²	Q.	M ²
Portaria	1	7	1	7	1	7	1	7
Estacionamento	1	4000	1	4000	1	4000	1	4000
Área de Convivência	1	920	1	920	1	920	1	920
Recepção	1	3,8	1	3,8	1	3,8	1	3,8

Hall Secretaria/Tesouraria	Espaços unificados recebendo o nome de ATENDIMENTO AO ALUNO ACADÊMICO E FINANCEIRO, conforme descrito no item abaixo.							
Secretaria								
Tesouraria								
Sala da Coord. Geral								
Atendimento Acadêmico e Financeiro	1	116	1	116				
Polo EAD UNIP					1	116	1	116
Biblioteca	1	400	1	400	1	400	1	400
Expansão da Biblioteca							1	96,15
Sala de Leitura	1	95,5	1	95,5	1	95,5	1	95,5
Sala de Estudo Individual	1	12,6	1	12,6	1	12,6	1	12,6
Sala de Estudo em Grupo	2	8 a 11	2	8 a 11	2	8 a 11	2	8 a 11
Videoteca	1	8,72	1	8,72	1	8,72	1	8,72
Sala de Acesso a Internet	1	14	1	14	1	14	1	14
Lab. de Informática 01	1	51	1	51	1	51	1	51
Lab. de Informática 02	1	51	1	51	1	51	1	51
Lab. de Informática 03	1	75	1	75	1	75	1	75
Lab. de Informática 04	1	53	1	53	1	53	1	53
CPD	1	5	1	5	1	5	1	5
Lab. Multidisciplinar/ Química	1	60	1	60	1	60	1	60
Lab. de Pedagogia	1	55	1	55	1	55	1	55
Lab. de Cinesiologia	1	90	1	90	1	90	1	90
Lab. de Anatomia	1	107	1	107	1	107	1	107
Lab. de Eletroterapia	1	60	1	60	1	60	1	60
Lab. de Enfermagem	1	60	1	60	1	60	1	60
Lab. Microscopia/Histologia	1	60	1	60	1	60	1	60
Lab. de Estética e Cosmética	1	164,5	1	164,5	1	164,5	1	164,5
Lab. de Nutrição			1	60	1	60	1	60
Lanchonete	1	156	1	156	1	156	1	156
Sala para Fotocopias	1	12	1	12	1	12	1	12
WC Setores	3	3 a 5	3	3 a 5	3	3 a 5	3	3 a 5
WC Feminino	3	14	3	14	3	14	3	14
WC Masculino	3	13	3	13	3	13	3	13
WC Deficiente	2	6,25	2	6,25	2	6,25	2	6,25
Coordenações de Extensão	1	12	1	12				
Núcleo de Prática Administrativa	1	12	1	12				
Núcleo de Prática Jurídica	1	85	1	85				
Sala de Manutenção	1	18,4	1	18,4	1	18,4	1	18,4
Sala dos Colaboradores	1	15	1	15				
Lab. De Massoterapia	1	72	1	72	1	72	1	72

Recepção das Coordenações	1	18,4	1	18,4				
Coordenações de Cursos	10	14 18	10	14 18				
Sala de Gerente de Unidade	1	12	1	12				
Sala da Coord. Pedagógica	1	9	1	9				
Sala do Recursos Humanos	1	25,5	1	25,5				
Sala de Reuniões	1	33	1	33				
Sala dos Professores	1	50	1	50	1	50	1	50
Sala de Direção	1	52	1	52				
Sala da Secretaria de Direção	1	4,76	1	4,76				
Auditório					1	95,2	1	95,2
Almoxarifado 02	1	15	1	15	1	15	1	15
Almoxarifado 03	1	15	1	15	1	15	1	15
Arquivo Morto	1	20	1	20	1	20	1	20
Salas de Aula	41	35 a 80	46	35 a 80	46	35 a 80	46	35 a 80
Apoio Pedagógico	1	12	1	12	1	12	1	12
Sala de Materiais de S. Gerais	1	5	1	5	1	5	1	5
Núcleo de Desenvolvimento de Tecnologia	1	15	1	43,88	1	43,88	1	43,88
Núcleo de Artes e Comunicação	1	115	1	115	1	115	1	115

DEPENDÊNCIAS	2017		2018		2019		2020	
	Q.	M²	Q.	M²	Q.	M²	Q.	M²
Sala do Colaborador					1	26,51	1	26,51
Direção					1	41,82	1	41,82
Arquivo Direção						4,61		4,61
Sala de Reunião					1	32,62	1	32,62
Auxiliares de Coordenação					1	25,82	1	25,82
Recepção					1	25,82	1	25,82
Atendimento ao Aluno					1	78,34	1	78,34
Coordenação Geral					1	19,09	1	19,09
Coordenações de Curso					7	18 e 42,32	7	18 e 42,32
Nupe (Núcleo de Práticas Administrativas)					1	18	1	18
NDE/CPA					1	18,04	1	18,04
Gerência					1	17,86	1	17,86
Coordenação Pedagógica					1	18,32	1	18,32

Departamento Pessoal				1	21,2	1	21,2
Laboratório de Informática				2	66 e 66,10	2	66 e 66,10
Almoxarifado 01				1	8,78	1	8,78
Almoxarifado 02				1	42,45	1	42,45
Arquivo Secretaria				1	69,55	1	69,55
Núcleo de Práticas Jurídicas				1	74,42	1	74,42
Estacionamento				1		1	
CPD- Servidor				1	4,33	1	4,33
WC Masculino				2	2,57 e 17,33	2	2,57 e 17,33
WC Feminino				2	2,57 e 17,33	2	2,57 e 17,33
WCE PNE				1	2,09	1	2,09
Caixa D'água				1	19,07	1	19,07

3. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES 2019

ATIVIDADES	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Elaboração dos questionários	X	X				
Sensibilização da Comunidade Acadêmica		X	X			
Aplicação dos questionários com os discentes, docentes e corpo técnico administrativo.			X	X		
Tabulação e analise dos dados					X	
Divulgação dos resultados						X

3.1. Desenvolvimento das Atividades, Sensibilização e Resultados

DATA	RESUMO DAS REUNIÕES DA CPA
04/05/19	Definida datas para: eleição do representante discente; elaboração do questionário; sensibilização da comunidade acadêmica; aplicação dos questionários com os discentes, docentes e corpo técnico administrativo; tabulação e analise dos dados.
21/08/19 a 05/09/19	Sensibilização para que os discentes participassem da eleição do seu representante na CPA.
14/09/19 a 02/10/19	Sensibilização para a comunidade responder os questionários. Reunião com todos os representantes de turma.
19/10/19	Término da tabulação dos questionários aplicados com os discentes, docentes, corpo técnico-administrativo.
06/11/19	Foram analisados e discutidos os resultados dos questionários aplicados

27/11/19	Foi elaborado o plano de Melhorias.
03/03/20	Foram divulgados os resultados da avaliação interna para os discentes, docentes e corpo técnico administrativo.
DIFICULDADES DETECTADAS NO PROCESSO DE SENSIBILIZAÇÃO	Mesmo passando em todas as salas de aulas e tendo feito reunião com todos os representantes de turma, informando sobre a importância da autoavaliação, a Comunidade Acadêmica ainda não participou de forma mais atuante. A colocação dos questionários, para discentes, docentes e técnicos-administrativos, no portal acadêmico, ainda não surtiu o efeito desejado.
FACILIDADES DETECTADAS NO PROCESSO DE SENSIBILIZAÇÃO	Participação atuante dos membros da CPA, que criaram um vídeo institucional, disponibilizado nas mais diversas mídias, explicando o papel da CPA, bem como a importância da contribuição dos discentes docentes e técnicos, no processo de avaliação. Foram apresentados os resultados das avaliações e ações anteriores, comprovando desta forma a importância da participação de todos.

MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS

Meio de Comunicação	SEGMENTO – ALVO		
	Discente	Docente	Técnico-Administrativo
Reunião		X	X
Palestras			X
Mural	X	X	
Banner	X	X	

4. METODOLOGIA DO PROCESSO AVALIATIVO E DA COLETA DE DADOS

A autoavaliação da FACIMA baseia-se em modelo descentralizado, no qual a CPA coordena as atividades desde o planejamento até o trabalho com dados e confecção do relatório final. Os questionários são eletrônicos, aplicados aos discentes, docentes e técnicos administrativos e individualmente consideram:

- a) Discentes: avaliação das condições de funcionamento do curso, a atuação dos professores, a gestão acadêmica e a autoavaliação como aprendiz em formação;
- b) Docentes: avaliação das condições de funcionamento do curso; fatores relacionados ao aluno e autoavaliação a partir dos mesmos critérios usados por eles, relacionamento com os alunos, usos dos resultados da avaliação;
- c) Técnicos administrativos - avaliar as condições de trabalho.

Anualmente, as informações a partir dos questionários permitirão a geração de relatórios para análise e melhorias.

A metodologia é desenvolvida nas 5 etapas que seguem:

Etapa 0	Troca de ideias e experiências entre os membros da CPA acerca da atividade de autoavaliação institucional e sua utilidade no planejamento estratégico.
Etapa 1	Preparação da comunidade interna para a autoavaliação institucional a partir de sensibilização através de marketing, bem como da apresentação de cronograma de atividades e dos aspectos acadêmicos considerados na referida atividade avaliativa.
Etapa 2	Execução da autoavaliação institucional a partir da operacionalização de dois conjuntos distintos de ações (ou estratégias), porém complementares entre si, já referidas anteriormente que são: o uso de questionários eletrônicos para os discentes, docentes e para os técnicos administrativos.
Etapa 3	Elaboração dos relatórios setoriais destinados aos distintos públicos e níveis de gestão.
Etapa 4	Divulgação dos resultados com a comunidade da IES e no portal da Instituição.
Etapa 5	Planejamento de ações dos resultados mais frágeis detectados pela autoavaliação institucional, com prazos factíveis para a sua efetiva implementação e com a identificação dos responsáveis institucionais por tais ações.

Essas etapas buscam atender aos seguintes objetivos gerais e específicos e devem contemplar aspectos que facilitem e contribuam para a identificação das potencialidades e fragilidades da FACIMA:

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos
<ul style="list-style-type: none"> - Avaliar a instituição como uma totalidade integrada que permite a autoanálise valorativa da coerência entre a missão e as políticas institucionais efetivamente realizadas, visando à melhoria da qualidade acadêmica e o desenvolvimento institucional, e; - Privilegiar a autoavaliação e sua prática educativa para gerar, nos membros da comunidade acadêmica, autoconsciência de suas qualidades, problemas e desafios para o presente e o futuro, estabelecendo mecanismos institucionalizados e participativos para sua realização. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerar conhecimento para a tomada de decisão dos dirigentes da instituição em relação à melhoria contínua de qualidade dos serviços de educação superior ofertados; - Pôr em questão os sentidos do conjunto de atividades e finalidades cumpridas pela IES; - Identificar as potencialidades da IES e as possíveis causas dos seus problemas e pontos fracos; - Aumentar a consciência pedagógica e capacidade profissional do corpo docente e técnico-administrativo; - Fortalecer as relações de cooperação entre os diversos atores institucionais; - Tornar mais efetiva a vinculação da instituição com a comunidade; - Julgar acerca da relevância científica e social de suas atividades e produtos; - Prestar contas à sociedade sobre os serviços desenvolvidos.

5. RESUMO DAS POTENCIALIDADES, FRAGILIDADES E AÇÕES CORETIVAS 2019 – ANO BASE 2018

DIMENSÃO I - A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional	
POTENCIALIDADES	As ações praticadas na IES são coerentes com o que é proposto na missão da mesma. A IES sempre realiza ações que buscam a melhoria do seu PDI. Os projetos pedagógicos dos cursos são de amplo conhecimento da comunidade acadêmica
FRAGILIDADES	As atividades desenvolvidas poderiam cair um ambiente de discussão entre todo o corpo docente.
AÇÕES CORRETIVAS	Ampliação da prática da semana pedagógica, com incentivo para maior participação do corpo docente.
DIMENSÃO II – Políticas para Ensino, Pesquisa e Extensão	
POTENCIALIDADES	Há incentivo para a melhoria das práticas pedagógicas. As disciplinas possuem relação direta com as práticas desenvolvidas nos ambientes de estágio curricular. Há a busca pela integração entre a pesquisa, o ensino e a extensão. Os programas de estágio são desenvolvidos e acompanhados adequadamente.
FRAGILIDADES	As práticas pedagógicas inovadoras ainda não estão presentes na realidade de todas as disciplinas. Há a necessidade de ampliação do rol de empresas conveniadas na oferta de vagas de estágio
AÇÕES CORRETIVAS	Treinamento do corpo docente para o desenvolvimento de modernas práticas pedagógicas. Formalizar contato com novas empresas e organizações.
DIMENSÃO III – Responsabilidade Social	
POTENCIALIDADES	A missão social de IES é cumprida e incentivada através da promoção de atividades de responsabilidade social. O corpo técnico-administrativo conta com profissionais portadores de necessidades especiais. Há acesso específico para portadores de necessidades especiais a todas as dependências da IES. A IES possui mecanismos de apoio à permanência de estudantes que possuem situação financeira desfavorável.
FRAGILIDADES	Necessidade de criar mecanismos de ampliação da oferta de atividades de responsabilidade social oferecia a comunidade circunvizinhas.
AÇÕES CORRETIVAS	Desenvolver atividades integradas entre os diferentes cursos oferecidos pela IES.
DIMENSÃO IV – Comunicação com a Sociedade	
POTENCIALIDADES	A comunidade externa tem conhecimento das atividades desenvolvidas na IES. As disciplinas contribuem para a formação integral do aluno como cidadão e como profissional. A comunidade local e adjacências são

	atendidas pelos projetos de extensão da IES. A IES possui canal de comunicação permanente com os egressos.
FRAGILIDADES	A necessária ampliação do número de pessoas atingidas e influencias pelos conteúdos ministrados nas mais diversas disciplinas.
AÇÕES CORRETIVAS	Desenvolvimento de projetos e inclusão da sociedade no ambiente acadêmico tais como o escritório modelo de contabilidade e o EAJ.

DIMENSÃO V – Política de Pessoal

POTENCIALIDADES	A IES possui quantitativo adequado de funcionário de apoio administrativo e acadêmico. Há permanente possibilidade de reenquadramento profissional.
FRAGILIDADES	Não há.
AÇÕES CORRETIVAS	Não há.

DIMENSÃO VI – Organização e Gestão da IES

POTENCIALIDADES	Os coordenadores de curso administram os mesmos com compromisso pelo desenvolvimento e qualidade dos cursos oferecidos. As ações da CPA são de amplo conhecimento da comunidade acadêmica. A gestão acadêmica oferece apoio psicopedagógico aos acadêmicos. Os procedimentos administrativos são racionalizados, de fácil acesso e de simples localização.
FRAGILIDADES	Criar mecanismo de incentivo aos discentes nas discussões que envolvem a CPA e suas ações. Deixando de ser, apenas, algo de amplo conhecimento e tornando algo com ampla participação.
AÇÕES CORRETIVAS	A disponibilização de horário de atendimento aos alunos, pela coordenação da CPA, e em espaço exclusivo para tal.

DIMENSÃO VII – Infraestrutura Física

POTENCIALIDADES	Há investimento contínuo da estrutura física de IES, com ampliação de quase todos os tipos e instalações (salas de aula, laboratório e setores administrativos). O acervo bibliográfico está em constante ampliação e atualização. A cantina oferece um espaço confortável e atende as necessidades da comunidade acadêmica e funcionários administrativos.
FRAGILIDADES	Espaço para limitado para estacionamento.
AÇÕES CORRETIVAS	Redimensionamento dos espaços destinados as vagas de estacionamento, otimizando-os.

DIMENSÃO VIII – Planejamento e Avaliação

POTENCIALIDADES	As informações internas fluem de forma satisfatória. Os estudantes participam dos órgãos colegiados. As ações da CPA são de amplo conhecimento da comunidade acadêmica de corpo técnico-administrativo.
FRAGILIDADES	Participação do corpo docente como agente multiplicador e incentivador das ações da CPA e da participação do corpo discente.
AÇÕES CORRETIVAS	Utilização da semana pedagógica como forma de conscientização do corpo docente para que o mesmo seja agente multiplicador e incentivador.

DIMENSÃO IX – Política de Atendimento aos Discentes	
POTENCIALIDADES	Os coordenadores de curso atendem as demandas dos alunos de forma cordata e eficiente. A secretaria funciona de forma adequada e atende aos discentes de forma ágil. A IES utiliza meios de comunicação acessíveis a todos da comunidade interna através das coordenações, CPA, redes sociais, ouvidoria, murais, e-mails e reuniões constantes.
FRAGILIDADES	Ampliação do horário de atendimento por parte dos coordenadores. Ampliação da divulgação dos meios de comunicação entre a comunidade acadêmica.
AÇÕES CORRETIVAS	Redimensionamento e redefinição dos horários de atendimento dos coordenadores. Ampliação do número de reuniões periódicas com as representantes de turma.
DIMENSÃO X – Sustentabilidade Financeira	
POTENCIALIDADES	As IES possui situação financeira sólida e honra seus compromissos sem atrasos.
FRAGILIDADES	Não há
AÇÕES CORRETIVAS	Não há

6. CONCLUSÃO

Com o intuito de atender plenamente a legislação estabelecida pelo SINAES, visando uma avaliação que melhore o desempenho do ensino superior, a CPA desenvolveu suas atividades objetivando identificar as fragilidades e potencialidades em suas dez dimensões, com a finalidade de orientar seu planejamento estratégico, previsto no PDI. A IES tem investido na estrutura física para atender ao crescimento e desenvolveu campanha de comunicação para a captação de novos alunos, o que permitiu a expectativa da IES com o aumento do corpo discente. Concomitantemente, houve investimento na estrutura pedagógica com a contratação de professores com maior titulação e experiência profissional, buscando atender aos requisitos legais para a faculdade. Estas ações certamente representam novos desafios para instituição e para a CPA, para que as conquistas alcançadas sejam mantidas ou melhoradas, proporcionado um serviço de qualidade reconhecido pela comunidade.