



05 GESTÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE

05.01 OBJETIVOS/ATIVIDADES

OBJ#01 (SC SEA) ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS ATIVIDADES DE EXPEDIENTE E ARQUIVO

PROCESSO	gestão dos serviços de suporte (PO*05)		
META	identificar, trimestralmente, oportunidades de melhoria para os serviços		
ATIV#01	operacionalizar as atividades dos serviços e cumprir os prazos estabelecidos	ATIVIDADES OPERACIONALIZADAS DENTRO DOS PRAZOS ESTABELECIDOS	
ATIV#02	identificar, trimestralmente, oportunidades de melhoria para os serviços	NÃO FORAM IDENTIFICADAS MELHORIAS	
ATIV#03	assegurar a correta aplicação dos procedimentos do sistema de garantia da qualidade	ASSEGURADA A CORRETA APLICAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DO SISTEMA	

05.02 INDICADORES DE DESEMPENHO

IND#01 (SC SEA) PERCENTAGEM DE RELATÓRIOS COM IDENTIFICAÇÃO DE MELHORIAS ELABORADOS DENTRO DO PRAZO

OBJETIVO	assegurar a gestão das atividades de expediente e arquivo (OBJ#01)		
META	100.00 %		
	relatórios apresentados	4	
	relatórios previstos	4	100.00%

05.03 AUDITORIAS

VER AUDITORIAS REALIZADAS POR SUBPROCEDIMENTO

05.04 OPORTUNIDADES DE MELHORIA

VER OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS POR SUBPROCEDIMENTO

05.05 NÃO CONFORMIDADES

VER NÃO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS POR SUBPROCEDIMENTO

05.06 SATISFAÇÃO

SAT#01 (SC SEA) SERVIÇOS DE EXPEDIENTE E ARQUIVO

META	SATISFAÇÃO ≥ 80.00 % PERCENTAGEM DE RESPOSTAS ≥ 10.00 %		
	grau de satisfação global		93.06%
	percentagem de respostas ao inquérito	44	222 19.82%

05.07 RECURSOS HUMANOS ENVOLVIDOS NO PROCESSO

	DOC	Ñ DOC	DISC
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES IPV	4		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESAV	3		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESEV	3		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESSV	3		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESTGV	3		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTE ESTGL	2		
CONSELHO ADMINISTRATIVO ESAV	2	1	
CONSELHO ADMINISTRATIVO ESEV	2	1	
CONSELHO ADMINISTRATIVO ESSV	2	1	
CONSELHO ADMINISTRATIVO ESTGV	2	1	
CONSELHO ADMINISTRATIVO SAS	1	2	
CONSELHO DE GESTÃO	4	1	
CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO ESAV	18		
CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO ESEV	25		
CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO ESSV	21		
CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO ESTGV	25		
CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO ESTGL	10		
COORDENADOR ACADÉMICO ESAV	1		
COORDENADOR ACADÉMICO ESEV	1		

	DOC	Ñ DOC	DISC
COORDENADOR ACADÉMICO ESSV	1		
COORDENADOR ACADÉMICO ESTGV	1		
COORDENADOR ACADÉMICO ESTGL	1		
ADMINISTRADOR IPV		1	
ADMINISTRADOR SAS		1	
DEPARTAMENTO JURIDICO		3	
SERVIÇOS ACADÉMICOS ESAV		3	
SERVIÇOS ACADÉMICOS ESEV		4	
SERVIÇOS ACADÉMICOS ESSV		4	
SERVIÇOS ACADÉMICOS ESTGV		5	
SERVIÇOS ACADÉMICOS ESTGL		4	
SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL		38	
SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO ESAV		2	
SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO ESEV		4	
SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO ESSV		4	
SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO ESTGV		4	
SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO ESTGL		2	
SERVIÇOS DE EXPEDIENTE E ARQUIVO IPV		2	
SERVIÇOS DE EXPEDIENTE E ARQUIVO ESAV		1	
SERVIÇOS DE EXPEDIENTE E ARQUIVO ESEV		1	
SERVIÇOS DE EXPEDIENTE E ARQUIVO ESSV		1	
SERVIÇOS DE EXPEDIENTE E ARQUIVO ESTGV		2	
SERVIÇOS DE EXPEDIENTE E ARQUIVO ESTGL		1	
SERVIÇOS DE INFORMÁTICA IPV		3	
SERVIÇOS DE INFORMÁTICA ESAV		2	
SERVIÇOS DE INFORMÁTICA ESEV		2	
SERVIÇOS DE INFORMÁTICA ESSV		2	
SERVIÇOS DE INFORMÁTICA ESTGV		4	
SERVIÇOS DE INFORMÁTICA ESTGL		1	
SERVIÇOS DE RECURSOS HUMANOS IPV – ÁREA DE APOIO A ESTUDANTES		2	
SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS		3	
SERVIÇOS DE REPROGRAFIA IPV		1	
SERVIÇOS DE REPROGRAFIA ESEV		1	
SERVIÇOS DE REPROGRAFIA ESSV		1	
SERVIÇOS DE REPROGRAFIA ESTGV		1	
SERVIÇOS FINANCEIROS IPV		10	
SERVIÇOS FINANCEIROS ESAV		2	
SERVIÇOS FINANCEIROS ESEV		6	
SERVIÇOS FINANCEIROS ESSV		4	
SERVIÇOS FINANCEIROS ESTGV		4	
SERVIÇOS FINANCEIROS ESTGL		1	
SECRETARIADO DA PRESIDÊNCIA IPV		2	

05.08 EFICÁCIA DO PROCESSO

	PREVISTO	REALIZADO ¹	EFICÁCIA
OBJETIVOS	1	1	100.00%
ATIVIDADES	3	3	100.00%
INDICADORES DE DESEMPENHO	1	1	100.00%
AUDITORIAS	0	0	-%
OPORTUNIDADES DE MELHORIA	0	0	-%
NÃO CONFORMIDADES	0	0	-%
SATISFAÇÃO	1	1	100.00%

¹ dados relativos ao ano civil