



## 05.06 GESTÃO DE OUTROS SERVIÇOS DE SUPORTE

### 05.06.01 OBJETIVOS/ATIVIDADES

#### OBJ#01 (SC SCCD) VERIFICAR O CUMPRIMENTO DOS PRAZOS PARA A ENTREGA DE TRABALHOS DE REPROGRAFIA

PROCESSO	serviços de reprografia (SPO*05.06.01)	
META	verificar o cumprimento do prazo para entrega de trabalho de reprografia	
ATIV#01	registar os prazos para entrega de trabalho de reprografia	ATIVIDADE ASSEGURADA
ATIV#02	verificar o trabalho de reprografia entregue dentro do prazo	ATIVIDADE ASSEGURADA

### 05.06.02 INDICADORES DE DESEMPENHO

#### IND#01 (SC SCCD) PERCENTAGEM DE TRABALHOS DE REPROGRAFIA ENTREGUES DENTRO DO PRAZO

OBJETIVO	verificar o cumprimento dos prazos para a entrega de trabalhos de reprografia (OBJ#01)		
META	100.00 %		
	trabalhos de reprografia entregues dentro do prazo	4	
	trabalhos de reprografia solicitados	4	100.00%

(SC 4/4, ESEV -/-, ESSV -/-, ESTGV -/-)

### 05.06.03 AUDITORIAS

#### AUDIT#01 (ESTGV) SERVIÇOS DE REPROGRAFIA

DATA	10 DE MAIO
PLANO	26 DE ABRIL
RELATÓRIO	23 DE MAIO
DURAÇÃO	0.50 H
EQUIPA AUDITORA	PAULA BETTENCOURT (AUDITORA COORDENADORA), NUNO BORGES
AValiação DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	23 DE MAIO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

#### AUDIT#02 (ESSV) SERVIÇOS DE REPROGRAFIA

DATA	16 DE MAIO
PLANO	26 DE ABRIL
RELATÓRIO	27 DE MAIO
DURAÇÃO	0.50 H
EQUIPA AUDITORA	ANA MEDEIROS (AUDITORA COORDENADORA), JOSÉ LAPA
AValiação DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	31 DE MAIO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

#### AUDIT#03 (ESEV) SERVIÇOS DE REPROGRAFIA

DATA	17 DE MAIO
PLANO	27 DE ABRIL
RELATÓRIO	19 DE MAIO
DURAÇÃO	0.50 H
EQUIPA AUDITORA	RAQUEL VAZ (AUDITORA COORDENADORA)
AValiação DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	20 DE MAIO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

**AUDIT#04 (SC SCCD) SERVIÇOS DE REPROGRAFIA**

DATA	18 DE MAIO
PLANO	04 DE MAIO
RELATÓRIO	23 DE MAIO
DURAÇÃO	0.25 H
EQUIPA AUDITORA	VÍTOR SANTOS (AUDITOR COORDENADOR), DANIEL VASCONCELOS
AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup>	5.00
CERTIFICADOS	23 DE MAIO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

<sup>1</sup> avaliação ea = (a+2b+3c)/6, onde a = cumprimento dos prazos para entrega do plano e do relatório de auditoria, b = cumprimento das atividades previstas no plano de auditoria e c = coerência entre o relato na reunião de encerramento e o relatório auditoria

**05.06.04 OPORTUNIDADES DE MELHORIA**

<b>OM#01 (SC SCCD) SERVIÇOS DE REPROGRAFIA (SPO*05.06.01)</b>	
adequar as práticas de reprografia ao novo subprocedimento	NADA A REFERIR
<b>OM#02 (SC SCCD) SERVIÇOS DE REPROGRAFIA (SPO*05.06.01)</b>	
fomentar o uso do impresso para a requisição de trabalhos de reprografia	NADA A REFERIR
<b>OM#03 (SC SCCD) SERVIÇOS DE REPROGRAFIA (SPO*05.06.01)</b>	
aplicar o questionário à satisfação através de correio eletrónico aos requisitantes de trabalhos	NADA A REFERIR
<b>OM#04 (ESTGV) SERVIÇOS DE REPROGRAFIA (SPO*05.06.01)</b>	
ponderar a introdução no subprocedimento de registo diferenciado para a solicitação de exames/testes e minitestes	NADA A REFERIR
<b>OM#05 (ESTGV) SERVIÇOS DE REPROGRAFIA (SPO*05.06.01)</b>	
refletir sobre a definição ou não de um limite máximo de cópias para utilizadores internos	NADA A REFERIR

**05.06.05 NÃO CONFORMIDADES**

NÃO FORAM ABERTOS PROCESSOS NO ÂMBITO DESTE PROCESSO

**05.06.06 SATISFAÇÃO****SAT#01 (SC SCCD) SERVIÇOS DE REPROGRAFIA**

META	SATISFAÇÃO ≥ 80.00 % PERCENTAGEM DE RESPOSTAS ≥ 10.00 %		
	grau de satisfação global		100.00%
	percentagem de respostas ao inquérito	8	- %

**05.06.07 RECURSOS HUMANOS ENVOLVIDOS NO PROCESSO**

	DOC	Ñ DOC	DISC
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES IPV	4		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESEV	3		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESSV	3		
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESTGV	3		
CONSELHO ADMINISTRATIVO ESEV	2	1	
CONSELHO ADMINISTRATIVO ESSV	2	1	
CONSELHO ADMINISTRATIVO ESTGV	2	1	
CONSELHO DE GESTÃO	4	1	
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 ESEV		6	
SERVIÇOS FINANCEIROS ESSV		4	
SERVIÇOS FINANCEIROS ESTGV		4	

**05.06.08 EFICÁCIA DO PROCESSO**

	PREVISTO	REALIZADO <sup>2</sup>	EFICÁCIA
OBJETIVOS	1	1	100.00%
ATIVIDADES	2	2	100.00%
INDICADORES DE DESEMPENHO	1	1	100.00%
AUDITORIAS	4	4	100.00%
OPORTUNIDADES DE MELHORIA	5	0	0.00%
NÃO CONFORMIDADES	0	-	-%
SATISFAÇÃO	1	0	0.00%

<sup>2</sup> dados relativos ao ano civil