

ID	Meta	Indicadores	Valor Estipulado	Valor Realizado	Prazo	Observação
M1	Diminuir o prazo médio de atendimento de ordens de serviço de suporte em TI	Prazo médio de solução para o atendimento	1 semana	7,23 dias	12/19	
		Prazo médio para o primeiro atendimento	1 dia		12/19	Sem medição
M2	Implantar e manter uma Política de Segurança da Informação	Possuir uma Política de Segurança da Informação definida e divulgada	Sim/Não	Não	12/17	
		Possuir um processo de acompanhamento de violações da Política de Segurança da Informação	Sim/Não	Não	12/18	
M3	Melhorar a disponibilidade dos serviços	Disponibilidade média dos serviços	90%	99,49%	12/16	
			92%	99,94%	12/17	
			95%		12/18	
			98%		12/19	
M4	Adotar processos do ITIL	Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de incidentes	Sim/Não	Sim	12/16	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de requisições de serviço	Sim/Não	Sim	12/16	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de eventos	Sim/Não	Não	12/16	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de problemas	Sim/Não	Sim	12/16	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de itens de configuração	Sim/Não	Não	12/17	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de mudanças	Sim/Não	Não	12/17	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de liberação de distribuição	Sim/Não	Não	12/17	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de catálogo de serviços	Sim/Não	Sim	12/18	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de acordos de nível de serviço	Sim/Não	Não	12/18	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de disponibilidade	Sim/Não	Não	12/18	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de capacidade	Sim/Não	Não	12/19	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de portfólio de serviços	Sim/Não	Não	12/19	
		Possuir processo definido, utilizado e monitorado de gestão de demanda	Sim/Não	Não	12/19	
M5	Possuir disponibilidade do plantão 24x7	Cobertura do plantão de 06h até às 23h excetuando o horário comercial	100%	Não	12/19	
M6	Possuir apenas uma ferramenta para registro de demandas de TI	Número de ferramentas para registro de demandas	1	2	12/17	

ID	Meta	Indicadores	Valor Estipulado	Valor Realizado	Prazo	Observação
M7	Adotar ferramentas de apoio a decisões gerenciais	Número de soluções oferecidas para apoio a decisões gerenciais	4	2	12/19	
M8	Adequar sistemas e sítios ao padrão eMAG	Porcentagem de sistemas e sítios em conformidade com o padrão eMAG	10%	6%	12/16	
			20%	12%	12/17	
			30%		12/18	
			40%		12/19	
M9	Aumentar o número de sistemas entregues	Aumento relativo do número de sistemas em relação ao ano anterior	5%	0%	12/16	A meta será revisada
			5%	0%	12/17	A meta será revisada
			5%		12/18	
			5%		12/19	
M10	Diminuir a ocorrência de erros em sistemas	Diminuição relativa do número de erros em relação ao ano anterior	5%		12/16	A meta será revisada
			5%		12/17	A meta será revisada
			5%		12/18	
			5%		12/19	
M11	Aumentar o número de aplicativos desenvolvidos para plataformas Mobile	Número de aplicativos desenvolvidos ou adaptados para plataformas Mobile	2	0	12/16	
			2	0	12/17	
			2		12/18	
			2		12/19	
M12	Aumentar a quantidade de laboratórios de Informática atendidos	Porcentagem de laboratórios de informática atendidos	40%	30,43%	12/16	
			50%	30,43%	12/17	
			60%		12/18	
			70%		12/19	
M13	Manter a climatização do ambiente Data Center	Porcentagem de tempo em que a temperatura do ambiente Data Center é igual ou abaixo do estipulado	100%	96,59%	12/19	
M14	Melhorar o controle de acesso do ambiente Data Center	Porcentagem do ambiente Data Center coberto por videomonitoramento	100%	100%	12/17	
		Possuir sistema de controle de acesso	Sim/Não	Sim	12/19	
M15	Melhorar as condições de energia do ambiente Data Center	Número de ocorrências de equipamentos desligados por motivo de falta de energia	80	3	12/16	
			60	37	12/17	
			40		12/18	
			20		12/19	
		Porcentagem de acionamento do gerador em casos de falta de fornecimento de energia pela concessionária	100%	60%	12/16	

ID	Meta	Indicadores	Valor Estipulado	Valor Realizado	Prazo	Observação
M16	Melhorar a capacidade e prazo de armazenamento das cópias de segurança dos sistemas e máquinas servidoras da instituição	Período de armazenamento das cópias de segurança	3 meses	3 meses	12/16	
			6 meses	3 meses	12/17	
			9 meses		12/18	
			12 meses		12/19	
		Capacidade de armazenamento das cópias de segurança	10TB	10TB	12/16	
			20TB	54TB	12/17	
			30TB		12/18	
			40TB		12/19	
M17	Melhorar a avaliação dos usuários	Porcentagem de avaliação com classificação ótima	80%	81,54%	12/16	
			82%	80,97%	12/17	
			84%		12/18	
			86%		12/19	
		Porcentagem de Participação	28%	32%	12/16	
			29%	35,50%	12/17	
			30%		12/18	
			31%		12/19	
M18	Aumentar taxa de resolução de problemas no primeiro nível	Porcentagem de atendimentos feitos no primeiro nível	10%	14,26	12/16	
			15%	6,94%	12/17	
			20%		12/18	
			25%		12/19	
M19	Aumentar pontos de Acesso de Rede sem fio	Número de pontos de acesso sem fio instalados	50		12/16	Sem medição
			50		12/17	Sem medição
			50		12/18	
			50		12/19	
M20	Modernizar a infraestrutura de telefonia	Número de Campi atendidos pelo Projeto de modernização da telefonia	1	0%	12/17	
			2		12/18	
			3		12/19	
M21	Promover a utilização de software livre na UFV	Porcentagem de computadores adquiridos com Linux	90%	100%	12/16	
			90%		12/17	
			90%		12/18	
			90%		12/19	

ID	Meta	Indicadores	Valor Estipulado	Valor Realizado	Prazo	Observação		
M22	Melhorar o serviço de videoconferências	Porcentagem de videoconferências avaliadas como satisfatória pelo usuário	80%	0%	12/16	Sistema de registro não implementado		
			85%		12/17			
			90%		12/18			
			95%		12/19			
		Percentual de aumento no número de videoconferências realizadas em relação ao ano anterior	0%	0%	12/16	Sistema de registro não implementado		
			5%		12/17			
			5%		12/18			
			5%		12/19			
M23	Apoiar o processo de aquisição de bens e serviços de TI (rever descrição)	Número de processo analisados	100		12/16	Sem medição		
			100		12/17	Sem medição		
			150		12/18			
			150		12/19			
		Número de solicitações atendidas	250	241	12/16			
			250	300	12/17			
			300		12/18			
			300		12/19			
		Número de equipamentos vistoriados	300	33	12/16			
			300	85	12/17			
			400		12/18			
			400		12/19			
		M24	Aumentar a cobertura de vigilância por câmeras nos 3 Campi da UFV	Número de Campi atendidos	1	1	12/17	
					2		12/18	
					3		12/19	
		M25	Criar e adotar um processo ou metodologia para priorizar e filtrar solicitações de desenvolvimento de software	Possuir processo definido, utilizado e monitorado para priorização e filtragem de solicitações de desenvolvimento de software	Sim/Não	Não	12/16	
M26	Aumentar número de sistemas orientados a serviços	Número de sistemas orientados a serviços desenvolvidos	2	1	12/16			
			4	3	12/17			
			4		12/18			
			4		12/19			
M27	Aumentar número de sistemas Multicampi (rever medição da métrica %)	Número de sistemas Multicampi desenvolvidos	15	14	12/16			
			15		12/17	Sem medição		
			15		12/18			
			15		12/19			
M28	Aumentar número de sistemas desenvolvidos com a equipe Multicampi	Número de sistemas desenvolvidos com a equipe de todos os campi	1	0	12/16			
			2	0	12/17			
			3		12/18			
			4		12/19			

ID	Meta	Indicadores	Valor Estipulado	Valor Realizado	Prazo	Observação
M29	Aumentar a utilização do Serviço de Processamento de Alto Desempenho	Número de projetos de pesquisa usando o Cluster	125	144	12/16	
			146	193	12/17	
			168		12/18	
			191		12/19	
M30	Implantar e manter uma Política de Uso de Serviços de TI	Possuir uma Política de Uso de Serviços de TI definida e divulgada	Sim/Não	Não	12/17	
		Possuir um processo de acompanhamento de Uso de Serviços de TI	Sim/Não	Não	12/19	
M31	Possuir sistema de controle de Ponto Biométrico instalado e operacional (Rever métricas)	Número de Pontos instalados	150	0	12/16	
			50	0	12/17	
			30		12/18	
			20		12/19	
M32	Manter o parque tecnológico atualizado	Número de computadores adquiridos	100	2	12/16	
			600	51	12/17	
			600		12/18	
			600		12/19	
		Número de Impressoras adquiridas	150	16	12/16	
			150	19	12/17	
			150		12/18	
			150		12/19	
		Número de Notebooks adquiridos	100	5	12/16	
			100	10	12/17	
			100		12/18	
			100		12/19	
		Número de aparelhos de Datashow adquiridos	120	5	12/16	
			120	0	12/17	
			120		12/18	
			120		12/19	
		Número de Tablets adquiridos	50	2	12/16	
			50	1	12/17	
			50		12/18	
			50		12/19	
		Contratação de pacotes de licenças de softwares corporativos (Dreamspark, Statistica, Sas, Autodesk, Idrisi, matlab, arcgis)	20	6	12/16	
			20		12/17	
			20		12/18	
			20		12/19	

ID	Meta	Indicadores	Valor Estipulado	Valor Realizado	Prazo	Observação
M33	Implantar o Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	Sistema implantado e em produção	Sim/Não	Não	07/16	
			Sim/Não	Sim	07/17	
		Número de naturezas de processos migrados para o SEI	1	0	12/16	
			2		12/17	
			1		12/18	
2		12/19				
M34	Expandir o número de equipamentos de TI inventariados	Porcentagem de equipamentos de TI inventariados	20%	14,78%	12/16	
			40%	15,83%	12/17	
			60%		12/18	
			80%		12/19	
M35	Fortalecer o corpo técnico nos setores de TI da UFV	Número máximo de técnicos exonerados	2	1	12/16	
			2	0	12/17	
			2		12/18	
			2		12/19	
		Número total de funcionários aposentados	3	2	12/16	
			3	2	12/17	
			3		12/18	
			3		12/19	
		Número de funcionários contratados	5	1	12/16	
			5	0	12/17	
			5		12/18	
			5		12/19	
M36	Ampliar e manter o serviço terceirizado de digitalização e impressão de documentos.	Contrato ativo	Sim/Não	Sim	12/16	
			Sim/Não	Sim	12/17	
			Sim/Não		12/18	
			Sim/Não		12/19	