

METAS	INDICADORES			SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÕES
	DESCRIÇÃO	VALOR	PRAZO		
M1 - Ampliar o número de softwares científicos desenvolvidos	Número de softwares científicos desenvolvidos no ano	2	2020		Aplicativo Mobile Vida e Memória UFV; Sistema para gerenciamento de Fichas para Reflexão(1.0 - Versão unity).
		2	2021		Plataforma fichas para reflexão parte administrativa 2.0 (Material didático virtual) Plataforma de fichas para reflexão parte usuário 2.0 (Novo aplicativo desenvolvido em Vue.js (PWA)), incluindo venda das fichas, ainda em desenvolvimento.
		2	2022		
		2	2023		
M2 - Ampliar a capacidade do Cluster	Aumentar em 100% o número de processadores do Cluster (560 processadores lógicos atualmente)	100%	2023		Conseguimos novos 4 nós de calculo aumentando o número de processadores para 816 (lógicos), aumento de 45% até o presente momento. Estamos trabalhando em participar de editais para tentar aquisição de mais nós de cálculo. Foi aprovado um recurso do estado para a UFV, sendo ele um parte destinado ao cluster, onde pretendemos comparar um novo cluster.
	Aumentar em 100% a quantidade de memória RAM disponível (1,5 TB atualmente)	100%	2023		Conseguimos novos 4 nós de calculo aumentando o número de memória ram para 3 TB (três terabytes), aumento de 100% até o presente momento.
M3 - Ampliar o número de projetos de pesquisa atendidos pelo Cluster	Aumentar o número de contas ativas	10%	2023		Com a ampliação da capacidade de processamento do cluster, conseguimos diminuir o tempo de espera na fila de trabalhos a serem processados pelo cluster, contudo, tornou-se possível a ampliação do número de contas ativas. No ano de 2020 foram 120 novas contas criadas, enquanto 2019 foram 61 contas, um aumento de quase 100%. Em 2021 foram 139 solicitações de criação e/ou renovação da conta, um aumento de 15.83% em relação a 2020.
M4 - Implementar procedimento padronizado para formatação de computador com SO Linux	Número de distribuições Linux distintas utilizadas na UFV	2	2023		Linux mint e Ubuntu
	Prazo médio para realização do serviço de formatação	2 dias	2021		Menor que 2
M5 - Implementar procedimento padronizado para formatação de computador com SO Windows	Prazo médio para realização do serviço de formatação	2 dias	2021		Menor que 2
M6 - Implementar procedimento padronizado para realização de testes em componentes de computador	Prazo médio para realização do serviço	2 dias	2021		OS teste estão sendo realizadas com menos de 2 dias.
M7 - Ampliar a divulgação e utilização do FAQ do OTRS aos servidores, estudantes e professores	Média de acessos mensais ao FAQ do OTRS	200	2023		Hoje utilizamos amplamente o Faq para responder os chamados na N1
M8 - Aumentar a fiscalização de softwares instalados nos computadores	Porcentagem de computadores com o OCS ativo	30%	2020		Meta prejudicada devido a pandemia. Pois os computadores estão ficando desligados no Campus.
		40%	2021		Meta prejudicada devido a pandemia. Pois os computadores estão ficando desligados no Campus.
		60%	2022		
		70%	2023		
M9 - Incentivar o uso de softwares livres em função do software proprietário	Porcentagem de computadores adquiridos com Linux	90%	2021		Acima de 90%
		95%	2023		
M10 - Implementar procedimentos padrões para o atendimento ao público na DTI	Nível de satisfação do atendimento pessoal	70%	2020		Acima de 90%
		80%	2021		Acima de 90%
		90%	2022		
		95%	2023		

SITUAÇÃO ATUAL - LEGENDA	
	TOTALMENTE REALIZADA
	PARCIALMENTE REALIZADA
	NÃO REALIZADA

METAS	INDICADORES			SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÕES
	DESCRIÇÃO	VALOR	PRAZO		
M11 - Aprimorar o atendimento in loco	Prazo médio de espera para o atendimento in loco	2 dias	2021		Os atendimentos estão realizados na data de agendamento devido a pandemia e trabalho remoto.
		1 dia	2023		
M12 - Aprimorar a produtividade no uso do OTRS	Existência de sistema para automatização de distribuição de chamados	Sim	2020		Sistema em desenvolvimento.
	Número de servidores da DAU aptos a operar plenamente a fila N1 do OTRS	4	2022		Atualmente temos 3 servidores.
M13 - Adotar solução de suporte remoto a computadores Windows e Linux	Porcentagem de chamados atendidos com auxílio da ferramenta de suporte remoto	30%	2021		Maioria dos chamados estão sendo atendidos remotamente devido a pandemia.
		50%	2022		
		70%	2023		
M14 - Ampliar o espaço físico destinado para a realização da triagem de equipamentos	Existência de local para realização de todos os processos de triagem de computadores	Sim	2021		Antiga sala da impressora foi destinada a essa finalidade.
M15 - Agilizar e aprimorar a substituição dos componentes danificados nos computadores	Possuir componentes para substituição dos componentes danificados nos computadores	Sim	2021		Foi feito a ATA de registro de preço, mas praticamente todos os itens deram problema.
M16 - Ampliar o corpo técnico para recuperação dos computadores da triagem	Quantidade de servidores técnicos trabalhando no setor de triagem de computadores	4	2023		Atualmente temos 2 servidores.
M17 - Alocar mais servidores técnico-administrativos para desenvolvimento de sites	Quantidade de servidores técnico-administrativos alocados para desenvolvimento de sites	2	2023		Atualmente temos 2 servidores.
M18 - Aumentar o número de sites desenvolvidos no prazo	Porcentagem de sites entregues no prazo	70%	2020		43,68%
		80%	2021		46,00%
		90%	2022		
		100%	2023		
M19 - Aprimorar o gerenciamento de sites desenvolvidos através do novo servidor de sites W1	Porcentagem de sites migrados do servidor Aton para o W1	30%	2020		12%
		80%	2021		30%
		100%	2022		
		100%	2023		
M20 - Contabilizar funcionalidades implementadas nos sistemas	Elaborar e implementar método de contagem de funcionalidades em sistemas	Sim	2020		
	Porcentagem de funcionalidades entregues por ano	Valor obtido na primeira contagem	2020		O método de contagem começou a ser utilizado em outubro de 2020, portanto não é possível obter número total de funcionalidades entregues em 2020.
		10% a mais que o valor obtido em 2020	2021		Elaboramos um método, mas não conseguimos fazer a contagem de 2020. Obtivemos o número 88 novas funcionalidades registradas no OTRS no período de 01/01/2021 à 30/12/2021.
		20% a mais que o valor obtido em 2020	2022		
		20% a mais que o valor obtido em 2020	2023		
M21 - Diminuir o tempo para a entrega de sistemas e relatórios	Porcentagem de tempo médio gasto no desenvolvimento de um CRUD ou de um relatório	Valor obtido na primeira contagem	2020		Em 2020 passamos a utilizar novas ferramentas e métodos para desenvolvimento de sistemas, mas ainda não temos um método para contagem de tempo médio no desenvolvimento de CRUD e relatórios.
		10% a mais que o valor obtido em 2020	2021		Com a utilização de novas ferramentas e métodos este tempo foi reduzido. Iremos incentivar o preenchimento do tempo gasto nas tarefas do Git para conseguirmos calcular o tempo gasto.
		20% a mais que o valor obtido em 2020	2022		
		20% a mais que o valor obtido em 2020	2023		

METAS	INDICADORES			SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÕES
	DESCRIÇÃO	VALOR	PRAZO		
M22 - Aumentar a quantidade de sistemas novos que utilizam ferramentas de versionamento de banco de dados	Porcentagem dos projetos novos usando ferramentas de versionamento de banco de dados	30%	2020		70%
		60%	2021		100%
		90%	2022		
M23 - Desenvolver soluções únicas que funcionem via API ou Webservice para uso ortogonal a DSI-SPS e seus sistemas	Quantidade de soluções construídas no decorrer dos anos	1	2020		Siadoc, Tramitação, Minio, Postal, Auditoria, Edificações, Formulários
		2	2021		Gateway Autenticação e Gateway Pesquisa de Satisfação
		3	2022		
		4	2023		
M24 - Diminuir a quantidade de novas demandas que chegam à DSI-SPS	Quantidade de demandas	5% a menos que em 2019	2020		Novas demandas surgiram devido ao trabalho remoto.
		10% a menos que em 2019	2021		Além de novas demandas o canal de comunicação dti@ufv.br tem sido mais amplamente divulgado e, consequentemente, mais utilizado com o trabalho remoto.
		15% a menos que em 2019	2022		
M25 - Diminuir a quantidade de incidentes que chegam à DSI-SPS	Quantidade de incidentes	5% a menos que em 2019	2020		Tivemos 15% menos incidentes em 2020 que em 2019
		10% a menos que em 2019	2021		Estamos dando maior atenção à classificação correta para os chamados e buscando soluções definitivas para chamados recorrentes.
		15% a menos que em 2019	2022		
M26 - Resolver ou dar andamento às demandas antigas que estão na OTRS	Data de criação do chamado mais antigo	6 meses	2023		
M27 - Refazer os sistemas escritos em Delphi e ASP	Quantidade de sistemas em refatoração por ano	2	2020		4 sistemas Delphi e 1 sistema ASP em refatoração
		3	2021		4 sistemas Delphi e 1 sistema ASP em refatoração
		4	2022		
		5	2023		
M28 - Publicizar os projetos de TI em andamento	Ter publicado e deixado disponível a informação de projetos de TI em andamento	Sim	2023		Existe planilha no drive com informação de projetos em andamento disponível para todo SPS.
M29 - Publicizar o portfólio de sistemas	Ter publicado e deixado disponível a informação de portfólio de sistemas	Sim	2023		Foi desenvolvido o sistema Portfólio de Sistemas. As informações sobre os sistemas estão sendo inseridas. O sistema foi publicado na DSI.
M30 - Publicizar a alocação dos servidores técnico-administrativos da DTI	Ter publicado e deixado disponível a relação de demandas e alocações	Sim	2023		Existe planilha no drive com informação de alocação em projetos disponível para todo SPS.
M31 - Melhorar a comunicação interna	Quantidade de encontros da DSI-SPS por ano	2	2020		Não ocorreram encontros com toda equipe devido as novas realidades impostas pela pandemia.
		2	2021		Tivemos treze encontros do DTI -Talks
		2	2022		
		2	2023		
M32 - Nivelar o conhecimento da equipe DSI-SPS	Quantidade de workshops por ano	1	Por ano		Não ocorreram workshops devido as novas realidades impostas pela pandemia.
	Quantidade de treinamentos por ano	1	Por ano		Ocorreram 5 treinamentos do Level UP no primeiro semestre de 2021.
	Porcentagem dos sistemas sendo desenvolvidos por pelo menos 2 desenvolvedores	90%	2023		
M33 - Diminuir o risco de perda de conhecimento sobre sistemas desenvolvidos pela DTI	Porcentual de sistemas com, pelo menos, dois servidores tendo conhecimento sobre os sistemas	50%	2020		
		70%	2021		
		90%	2022		
		90%	2023		

METAS	INDICADORES			SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÕES
	DESCRIÇÃO	VALOR	PRAZO		
M34 - Implementar métodos de organização das rotinas de trabalho da DSI-SPS	Quantidade de ações realizadas, vinculadas a essa meta	6	2020		Definição de novo processo de desenvolvimento de sistema, elaboração de termo de comprometimento, solicitação de aceitação do termo de comprometimento aos solicitantes de sistemas.
		4	2021		O processo Bolt prevê o acompanhamento contínuo do(s) cliente(s) durante o desenvolvimento dos projetos. O sistema Portifólio está em produção propiciando divulgação de informações para servidores do SPS e SAT que podem agilizar resolução de problemas
		4	2022		
		4	2023		
M35 - Aumentar a quantidade de sistemas multicampi	Porcentual de novos sistemas multicampi	90%	2023		
	Quantidade, por ano, de sistemas legados sendo refeitos ou alterados para que trabalhem de forma multicampi	2	2020		Estágios, Simplus
		3	2021		Estágios, Simplus, Central de Serviços
		4	2022		
		5	2023		
M36 - Melhorar o índice de Governança de TI medido pelo Governo	Índice IGOVTI	0,5	2020		Não foi feita a avaliação
		0,75	2021		Não foi feita a avaliação
		0,95	2022		
M37 - Revisar as instalações elétricas do Data Center e do gerador de energia da DTI	Porcentagem dos cabos e quadros elétricos revisados	100%	2023		em fev/21 a PAD reestruturou alguns quadros e cabos elétricos para receber Nobreaks e Equipamentos do DataCenter adquiridos via licitação. Foi resolvido o problema de aterramento para estes circuitos. em mar/21 iniciou-se as tratativas para organizar e refazer o cabeamento elétrico de todo DataCenter, via empresa vencedora de licitação.
	Gerador em pleno funcionamento	Sim	2023		Os geradores estão funcionando e periodicamente são feitos testes de verificação.
M38 - Realocar os cabos de rede e de fibra óptica do Data Center	Porcentagem dos cabos de rede e de fibra óptica realocados	100%	2023		Em mar/21 foram iniciadas as conversas entre a DTI e a PAD para a criação de um processo licitatório para reorganização de cabeamento de rede e fibra ótica. O processo formal será iniciado após a conclusão das obras de cabeamento da parte elétrica.
M39 - Monitorar o acesso ao Data Center	Ter instalado sistema de controle de acesso ao Data Center	Sim	2023		Camera e identificação por foto
M40 - Tornar a sala do Data Center mais segura quanto a danos ambientais	Ter instalado sistema de monitoramento do ambiente do Data Center	Sim	2021		Temos sensores de temperatura e energia
	Ter instalado piso antichamas em toda a área do Data Center	Sim	2020		Com a reforma do DataCenter em 2021, está prevista a instalação deste novo DataCenter. A primeira sala do datacenter já é antichamas.
M41 - Aplicar a ferramenta VEEAM Backup para cópias de segurança dos servidores virtualizados na DTI que estejam em produção	Porcentagem de servidores em produção configurados no VEEAM Backup	100%	2020		
M42 - Aumentar a disponibilidade dos servidores virtualizados em produção	Porcentagem de servidores disponibilizados em ambiente de replicação	60%	2020		Não há um ambiente confiável que permita a replicação de servidores em produção
M43 - Manter as instalações do Data Center em boas condições de funcionamento	Nobreaks revisados periodicamente	Sim	2023		Compra de novos nobreaks de 10 Kvas, juntamente com a nova infra-estrutura licitada (VxRail)
	Aparelhos de ar-condicionado revisados periodicamente	Sim	2023		
	Extintores de incêndio e sensores revisados periodicamente	Sim	2023		Nao há extintores
M44 - Documentar a utilização dos recursos solicitados no ambiente de virtualização	Porcentagem de recursos utilizados documentados	100%	2020		Foi adquirida a ferramenta VRealize Operations (VOps), juntamente com a nova infra-estrutura licitada (VxRail) que faz o monitoramento e relatorios do uso destes recursos

METAS	INDICADORES			SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÕES
	DESCRIÇÃO	VALOR	PRAZO		
M45 - Aumentar a capacidade de armazenamento do storage	Crescimento mínimo alcançado	30TB	2021		Com o novo ambiente VxRail, temos 110 TB para uso. Não se aplica mais o uso de Storage, uma vez que a estrutura é diferente.
M46 - Aprimorar o serviço de virtualização	Renovação do suporte técnico para o ambiente de virtualização	Sim	2020		Ambiente adquirido possui suporte de 5 anos.
	Aquisição de novos hardwares para virtualização	Sim	2020		Tudo adquirido com o novo ambiente de virtualização de servidores (VxRail), adquirido via processo licitatório em dez/2020.
	Aquisição de novos softwares para virtualização	Sim	2020		
M47 - Aprimorar o serviço de backup	Ter aumentado o tempo de retenção de backup	1 ano	2020		Atualmente mantemos os backups por no máximo 3 meses.
	Mínimo de espaço total de armazenamento de backup	100TB	2020		
	Implementação de um ambiente de backup externo a DTI	Sim	2021		
M48 - Migrar 60% da rede para o protocolo DHCP	Quantidade de endereços de rede em uso com DHCP	30%	2020		32%
		40%	2021		41%
		50%	2022		
		60%	2023		
M49 - Aumentar o número de ativos de rede gerenciáveis	Quantidade de ativos gerenciáveis em funcionamento	250	2020		216
		300	2021		285
		400	2022		
		500	2023		
M50 - Aumentar a área de cobertura da Wifi-UFV2	Quantidade de equipamentos ativos	500	2020		427
		600	2021		488
		700	2022		
		800	2023		
M51 - Implementar o protocolo IPv6	Quantidade de endereços de rede em Dual Stack com IPv4/IPv6	60%	2023		
M52 - Implementar proteção DPS Classe 2 em 100% dos racks primários de telecomunicação	Porcentagem de racks primários com proteção DPS Classe 2	20%	2020		0
		40%	2021		0
		70%	2022		
		100%	2023		
M53 - Implementar proteção DPS Classe 3 em 100% dos racks primários de telecomunicação	Porcentagem de racks primários com proteção DPS Classe 3	20%	2020		0
		40%	2021		0
		70%	2022		
		100%	2023		
M54 - Implantar a Telefonia Pública Comutada no Campus Rio Paranaíba	Porcentagem das ações realizadas, vinculadas a essa meta	100%	2023		Realizada contratação de telefonia comutada apenas para o campus de Rio Paranaíba, independente do contrato dos outros campi.
M55 - Possuir contrato de reprografia ativo	Contrato terceirizado de reprografia ativo	Sim	2020		Contrato foi renovado
		Sim	2021		Contrato foi renovado
		Sim	2022		
		Sim	2023		

METAS	INDICADORES			SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÕES
	DESCRIÇÃO	VALOR	PRAZO		
M56 - Manter o parque tecnológico atualizado	Número de computadores adquiridos	350	2020		264
		350	2021		189
		350	2022		
		350	2023		
	Número de impressoras adquiridas	50	2020		14
		50	2021		108
		50	2022		
		50	2023		
	Número de Notebooks adquiridos	80	2020		29
		80	2021		16
		80	2022		
		80	2023		
	Número de aparelhos de Datashow adquiridos	30	2020		0
		30	2021		0
		30	2022		
		30	2023		
	Número de Tablets adquiridos	20	2020		0
		20	2021		5
		20	2022		
		20	2023		
Contratação de pacotes de licenças de Softwares	20	2020		266	
	20	2021		98	
	20	2022			
	20	2023			