

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	TOTALMENTE REALIZADA	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)
		2	2022		Plataforma de fichas para reflexão parte usuário 2.0 (Novo aplicativo desenvolvido em Vue.js (PWA)), incluindo venda das fichas, ainda em desenvolvimento.
		2	2023		Sistema Árvore de decisão, que servirá de apoio ao OTRS. Desenvolvimento da aplicação QR Code e para prefeitura de Rio Pomba.
M2 - Ampliar a capacidade do Cluster	Aumentar em 100% o número de processadores do Cluster (560 processadores lógicos atualmente)	100%	2023	PARCIALMENTE REALIZADA	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 comprar um novo cluster. Foi adquirido mais um nó de cálculo através da PPG.
	Aumentar em 100% a quantidade de memória RAM disponível (1,5 TB atualmente)	100%	2023	TOTALMENTE REALIZADA	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	100%	2023	TOTALMENTE REALIZADA	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	TOTALMENTE REALIZADA	Linux mint e Ubuntu
	Prazo médio para realização do serviço de formatação	2 dias	2021	TOTALMENTE REALIZADA	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	TOTALMENTE REALIZADA	Menor que 2
M6 - Implementar procedimento padronizado para realização de testes em componentes de computador	Prazo médio para realização do serviço	2 dias	2021	TOTALMENTE REALIZADA	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	TOTALMENTE REALIZADA	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	PARCIALMENTE REALIZADA	Meta prejudicada devido a pandemia. Pois os computadores estão ficando desligados no Campus.
		40%	2021	PARCIALMENTE REALIZADA	Meta prejudicada devido a pandemia. Pois os computadores estão ficando desligados no Campus.
		60%	2022	PARCIALMENTE REALIZADA	943 computadores inventariados com o OCS
		70%	2023	PARCIALMENTE REALIZADA	1234 computadores inventariados com o OCS
		90%	2021	TOTALMENTE REALIZADA	Acima de 90%
M9 - Incentivar o uso de softwares livres em função do software proprietário	Porcentagem de computadores adquiridos com Linux	95%	2023	NÃO REALIZADA	Todos computadores adquiridos com sistema Windows
		70%	2020	TOTALMENTE REALIZADA	Acima de 90%
M10 - Implementar procedimentos padrões para o atendimento ao público na DTI	Nível de satisfação do atendimento pessoal	80%	2021	TOTALMENTE REALIZADA	Acima de 90%
		90%	2022	TOTALMENTE REALIZADA	Acima de 90%
		95%	2023	TOTALMENTE REALIZADA	Acima de 90%
		70%	2020	TOTALMENTE REALIZADA	Acima de 90%

SITUAÇÃO ATUAL - LEGENDA	
TOTALMENTE REALIZADA	TOTALMENTE REALIZADA
PARCIALMENTE REALIZADA	PARCIALMENTE REALIZADA
NÃO 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		Os atendimentos estão sendo realizados dentro do prazo estipulado.	
M12 - Aprimorar a produtividade no uso do OTRS	Existência de sistema para automatização de distribuição de chamados	Sim	2020		Sistema em fase de implantação.	
	Número de servidores da DAU aptos a operar plenamente a fila N1 do OTRS	4	2022		5 servidores aptos a operar o OTRS (Jean, Márcia, Rodrigo Sabioni, Fernando e Rubens)	
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		Com o retorno presencial, a maioria dos chamados são relacionados a problemas que não são possíveis de serem resolvidos remotamente.	
		70%	2023		A maioria dos chamados são relacionados a problemas de sistema operacional ou hardware, o que inviabiliza tecnicamente o atendimento remoto.	
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		75%	
		100%	2023		100%	
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		80%	
		100%	2023		93%	
M20 - Contabilizar funcionalidades implementadas nos sistemas	Porcentagem de funcionalidades entregues por ano	Elaborar e implementar método de contagem de funcionalidades em sistemas	Sim	2020		
		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 a 30/12/2021. Foram entregues 74 novas funcionalidades em 2021.
		20% a mais que o valor obtido em 2020		2022		No período de 01/01/2022 a 13/12/2022 tivemos o registro de 73 pedidos de novas funcionalidades. Foram entregues 65 novas funcionalidades em 2022.
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		O incentivo para registro de tempo gasto foi feito, porém ainda não está sendo registrado em todos os projetos.
		20% a mais que o valor obtido em 2020		2023		Ainda não há registro em de tempo em todos os projetos.

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		100%
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		Pag Teseuro, IdentidadeUFV-API, AcompanhaAvaiia
		4	2023		Nova versão do Tramitação-API
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		O número de demandas que chegaram à DSI em 2022 não foi menos que em 2019, porém foi 14% menor que em 2021.
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. Mas devido a implantação de login único que em sua primeira versão teve problemas tivemos um elevado número de chamados sobre este incidente em um curto período.
		15% a menos que em 2019	2022		Têm sido criados chamados do tipo 'Problema' para dar solução definitiva a chamados recorrentes de incidentes. Tivemos 27% menos incidentes em 2022 que em 2019.
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		4 sistemas Delphi e 1 sistema ASP em refatoração
		5	2023		3 sistemas Delphi e 2 sistema ASP em refatoração
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		Ocorreram duas reuniões gerais da equipe SPS
		2	2023		Já tivemos 3 DTI-Talks este ano.
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		87% dos sistemas em andamento estão com 2 desenvolvedores
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 Portfólio está em produção propiciando divulgação de informações para servidores do SPS e SAT que podem agilizar resolução de problemas
		4	2022		Foram implementadas: reuniões periódicas da equipe, Informativo da equipe, grupo de chat pra assuntos específicos da equipe, dois projetos anteriores ao Bolt passaram a utilizar o processo.
		4	2023		Foram implementadas: divisão definidas das tarefas da chefia da DSI e da chefia do SPS, alterações nas atribuições do grupo GG, criação do grupo Gestão de Conhecimento que se reúne periodicamente, verificação frequente das alocações dos servidores nos projetos.
M35 - Aumentar a quantidade de sistemas multicampi	Porcentual de novos sistemas multicampi	90%	2023		
		2	2020		Estágios, Simplus
		3	2021		Estágios, Simplus, Central de Serviços
		4	2022		Estágios, Simplus, Gespe-Cadastro, Gespe-Financeiro
		5	2023		Estágios, Simplus, Gespe-Financeiro, Gespe-Frequencia, SGT1
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	87,4	Avaliação de 2021
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. Foi disponibilizado pela PPO um orçamento para elaboração de um projeto de Reforma do Datacenter, contemplando o projeto de cabeamento. Entrega do projeto em abril de 2023. Em fase de ajustes para iniciar licitação.
		Gerador em pleno funcionamento	Sim	2023	
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. Foi disponibilizado pela PPO um orçamento para elaboração de um projeto de Reforma do Datacenter, contemplando o projeto de cabeamento. Entrega do projeto em abril de 2023. Em fase de ajustes para iniciar licitação.
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		A revisão dos equipamentos está em dia.
	Extintores de incêndio e sensores revisados periodicamente	Sim	2023		Não 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 relatórios 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. Em 2022 habilitamos a funcionalidade de backup imutável, visando uma maior segurança das cópias. Isso diminuiu o tempo de retenção para cerca de 1,5 mes. Em 2023, buscaremos investimento para a compra de equipamentos para aumento do tempo de retenção.
	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		43%
		60%	2023		45%
M49 - Aumentar o número de ativos de rede gerenciáveis	Quantidade de ativos gerenciáveis em funcionamento	250	2020		216
		300	2021		285
		400	2022		435
		500	2023		514
M50 - Aumentar a área de cobertura da Wifi-UFV2	Quantidade de equipamentos ativos	500	2020		427
		600	2021		498
		700	2022		588
		800	2023		650
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		0
		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		0
		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		Esta sendo realizada nova contratação
		Sim	2023		O contrato será renovado.

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		150
		350	2023		150
	Número de impressoras adquiridas	50	2020		14
		50	2021		108
		50	2022		6
		50	2023		35
	Número de Notebooks adquiridos	80	2020		29
		80	2021		16
		80	2022		25
		80	2023		50
	Número de aparelhos de Datashow adquiridos	30	2020		0
		30	2021		0
		30	2022		0
		30	2023		0
	Número de Tablets adquiridos	20	2020		0
		20	2021		5
		20	2022		1
		20	2023		1
Contratação de pacotes de licenças de Softwares	20	2020		266	
	20	2021		98	
	20	2022		1	
	20	2023		1	