

Objetivo	Indicador	Metas	Cálculo do Indicador	Diretoria responsável
1. Garantir o efetivo atendimento às demandas de TI e melhorar a disponibilidade dos sistemas e serviços de TI	1.1 Percentual de implantação de sistemas integrados de gestão – SIGUnB definidos para implementação	2018: 25%; 2019: 65%; 2020: 100%; 2021: 100%; 2022: 100%	(Quantidade de módulos implementados / total de módulos previstos) * 100	STI (DSI)
	1.2 Percentual de atendimento às demandas de ações de manutenção corretivas	2018: 100% das demandas; 2019: 100% das demandas; 2020: 100% das demandas; 2021: 100% das demandas; 2022: 100% das demandas.	(Quantidade de demandas de ações de manutenção corretivas atendidas/total de demandas) *100	STI (DSI)
	1.3 Percentual de atendimento às demandas de ações de manutenção evolutiva dos sistemas não cobertos pela UFRN	2018: 80% das demandas; 2019: 85% das demandas; 2020: 90% das demandas; 2021: 95% das demandas; 2022: 98% das demandas.	(Quantidade de demandas de ações de manutenção evolutiva atendidas/total de demandas) *100	STI (DSI)
	1.4 Percentual do tempo de disponibilidade dos serviços monitorados pela ferramenta Zabbix	2018: 96,5% 2019: 99,7% 2020: 99,75% 2021: 99,8% 2022: 99,85%	Disponibilidade calculada pela ferramenta de monitoramento Zabbix	STI (DOS)
	1.5 Percentual de inventário dos recursos de TI no ambiente atendido pelo STI	2018: Mapeamento de ativos de informação da UnB – 30%; 2019: Mapeamento de ativos de informação da UnB – 50%; 2020: Mapeamento de ativos de informação da UnB – 70%; 2021: Mapeamento de ativos de informação da UnB – 90%; 2022: Mapeamento de ativos de informação da UnB – 100%.	Percentual de mapeamento	STI (DOS)
2. Aperfeiçoar a governança de TI e fomentar a adoção de padrões tecnológicos e soluções de TI	2.1 Quantidade de normas, políticas e planos de TI implementados.	2018: 02 normas, políticas ou planos; 2019: 03 normas, políticas ou planos; 2020: 02 normas, políticas ou planos; 2021: 03 normas, políticas ou planos; 2022: 02 normas, políticas ou planos.	Somatório de normas, políticas e planos implementados	STI (DOS / DSI / CGESP)
	2.2 Percentual de desenvolvimento do processo de Gestão de Serviços de TIC instituído	2018: Definição de processos críticos, não críticos e SLA's - 30%; 2019: Mapeamento dos processos críticos de TI do STI - 40%; 2020: Aprovação e publicação do Processo de Gestão - 10%; 2021: Serviços críticos de TIC geridos conforme o processo - 10%; 2022: Mapeamento de processos não críticos de TI do STI – 10%.	Percentual de desenvolvimento	STI (DOS / DSI / CGESP)
	2.3 Percentual de implementação do processo de gestão dos projetos de TI	2020: definição e formalização do processo de gestão de projetos de TI - 20%; 2021: 50% de projetos de TI gerenciados em conformidade ao processo formalizado - 60%; 2022: 100% de projetos de TI gerenciados em conformidade ao processo formalizado - 100%.	Percentual de implementação	STI (CGESP)
	2.4 Percentual de blocos IPv6 habilitados	2018: 40% de blocos habilitados; 2019: 80% de blocos habilitados; 2020: 100% de blocos habilitados.	(Total de blocos habilitados/Total de blocos a serem habilitados) *100	STI (DOS)
3. Garantir a transparência e a segurança da informação e comunicação	3.1 Percentual de desenvolvimento e implantação do processo de transparência e comunicação de TIC	2021: Minuta do processo de transparência e comunicação de TIC - 40%; 2022: Aprovação, revisão e publicação do processo - 60%	Percentual de desenvolvimento e implantação	STI (DOS / DSI / CGESP)
	3.2 Percentual de implantação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação – SGSI para garantir a confidencialidade, integridade, autenticidade e disponibilidade da informação.	2018: Definir Escopo Preliminar do projeto do SGSI – 10%; 2018: Produzir documento da avaliação de segurança do local da UnB definido no escopo – 20%; 2019: Definir Escopo Detalhado do projeto do SGSI – 10%; 2019: Desenvolver e aprovar a Política do SGSI – 10%; 2019: Desenvolver e aprovar a Política de Segurança da Informação – 20%; 2020: Desenvolver normativos de segurança, implantar processos e controles de segurança física e de TIC aderentes ao SGSI – 30%;	Percentual de implantação	STI (DOS / DSI / CGESP)
4. Aprimorar a gestão e capacitação de pessoas de TI	4.1 Percentual de capacitação realizada de acordo com o previsto no Plano de Capacitação em TI	2018: 30% 2019: 40% 2020: 60% 2021: 80% 2022: 100%	(Total de servidores capacitados/ Total de servidores do STI) * 100	STI (CGESP)
5. Aprimorar o processo de aquisições e contratações dos sistemas e serviços de TI	5.1 Percentual de implementação do processo de aquisições de soluções de TI em conformidade com o processo definido no Guia de Compras de TI da UnB.	2020: Atualizar os macroprocessos de compra de TI (AS-IS e TOBE), em conformidade com a nova IN 01/2019 e IN 05/2017 ; 2020: Atualizar o Guia de Compras e Contratações de TI em conformidade com as Normas IN 01/2019 e IN 05/2017 – Grupo temático de TI; 2020: Institucionalizar o Guia de Compras do Grupo Temático de TI ; 2021: 50% das contratações de soluções de TI em conformidade com o Guia de Compras do Grupo Temático de TI; 2021: 100% das contratações de soluções de TI em conformidade com o Guia de Compras do Grupo Temático de TI	Percentual de implementação	STI (CGESP)
	5.2 Percentual de processos de compras realizados em conformidade com o Plano Anual de Contratação de TIC – PACTIC da UnB.	2020: 100% dos processos de compras de TI realizados, conforme previsão do PAC TIC do ano;	(Total de processos de compras de TI licitados previstos no PACTIC do ano / Total de processos de compras de TI previstos no PACTIC do ano) * 100	STI/CGESP