

PROCESSOS INTERNOS

Mapas de Processos da Divisão de Sistemas

Rafael Pasquini
Diretor Geral

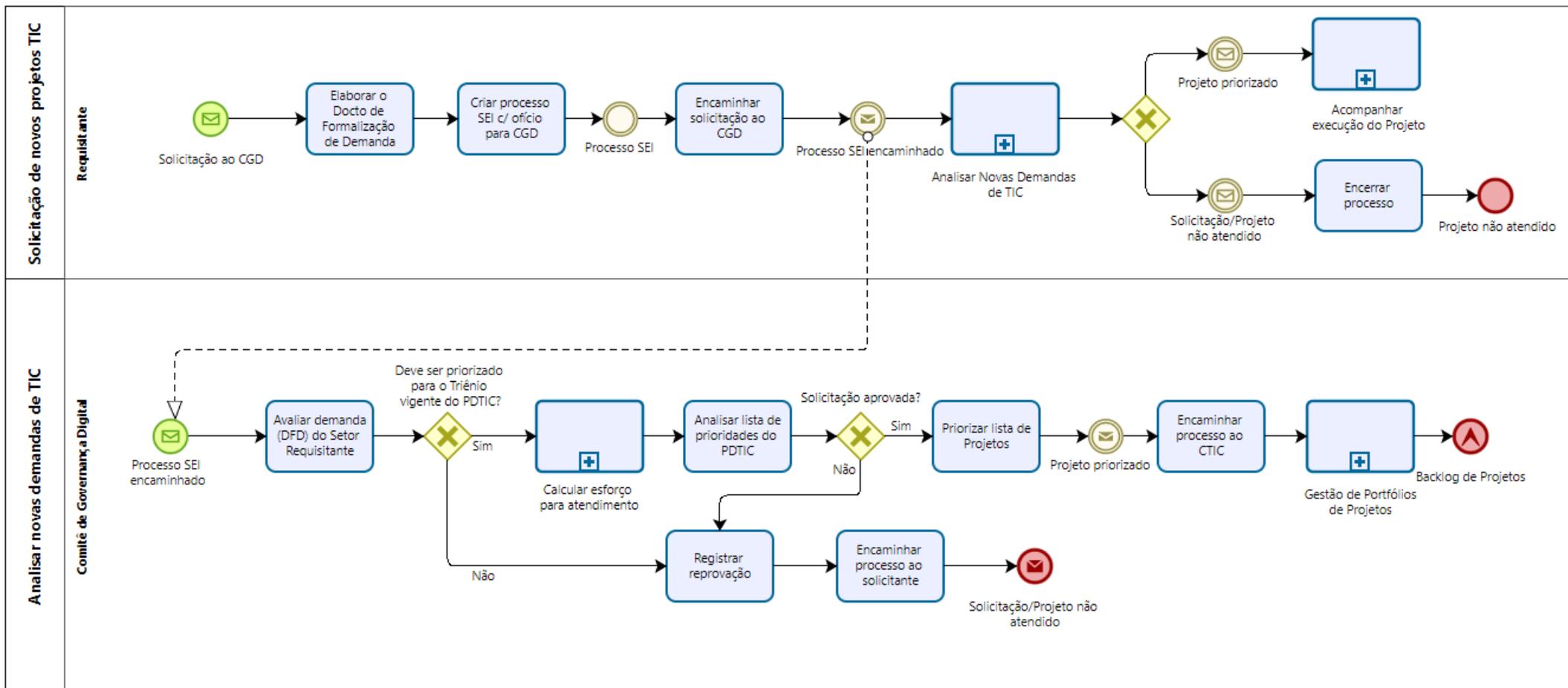
Jean Carlos Domingos
Diretor de Sistemas e Websites

Fabiano Silvério Ribeiro Alves
Coordenador de Sistemas

Lorena de Macedo Oliveira Silva
Técnica Administrativa

Processos mapeados:

- Solicitação de novos projetos de TIC
- Gestão de portfólios de projetos
- Gestão de desenvolvimento de sistemas
- Implementação da solução/sistema
- Atualização de bibliotecas
- Solicitação de atendimento
- Gestão de chamados
- Manutenção de sistemas
- Extração de dados
- Monitoramento de Vulnerabilidades

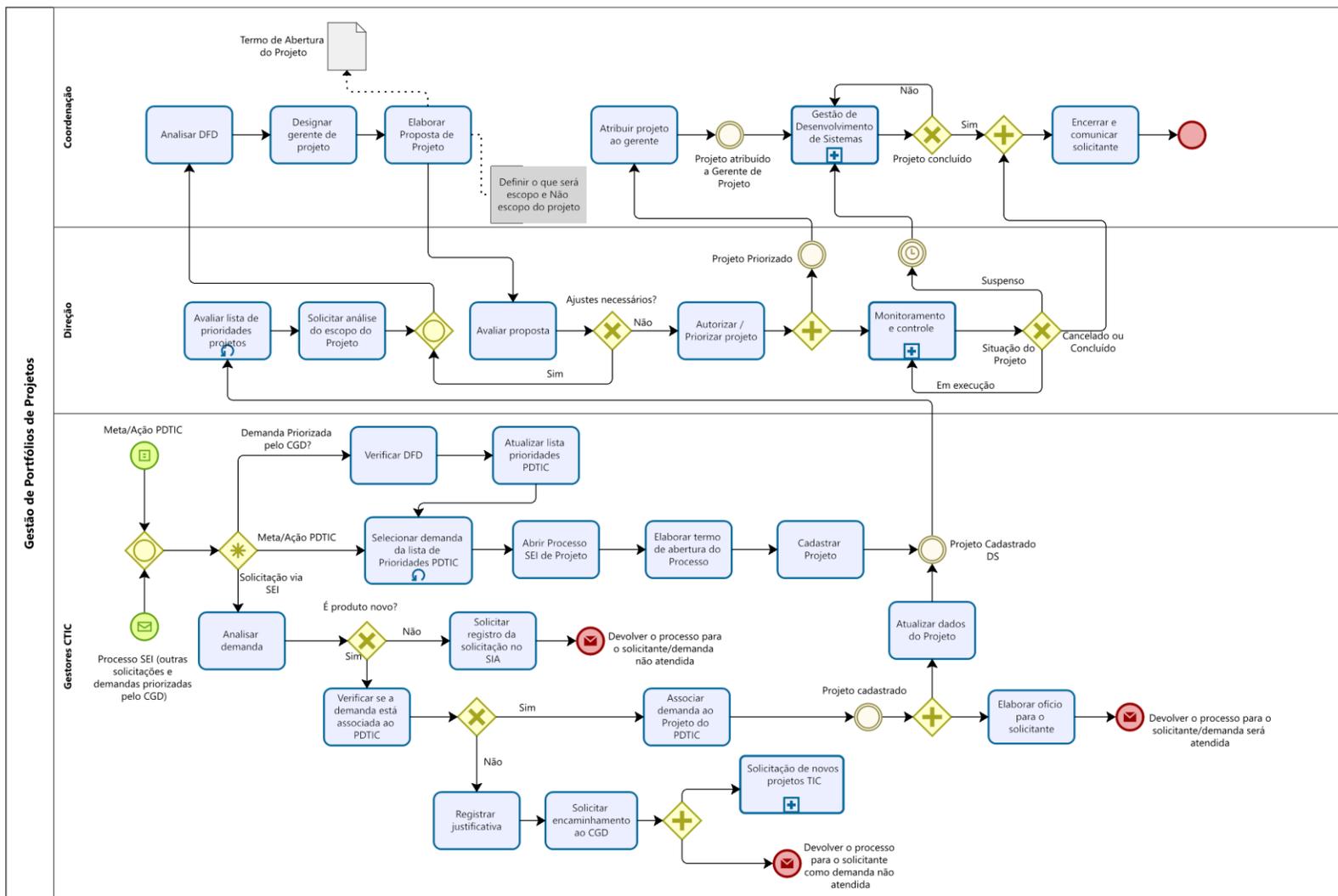


Objetivo: Recepcionar e avaliar a necessidade de novas soluções de sistemas alinhada aos objetivos estratégicos da instituição.

Indicador: Índice de projetos (meta/ações) priorizados

Fórmula: $(\text{Qtde meta/ações priorizadas} + \text{Qtde projetos priorizados CGD}) / \text{Total de Metas DS PDTIC}$

Periodicidade: **Anual**

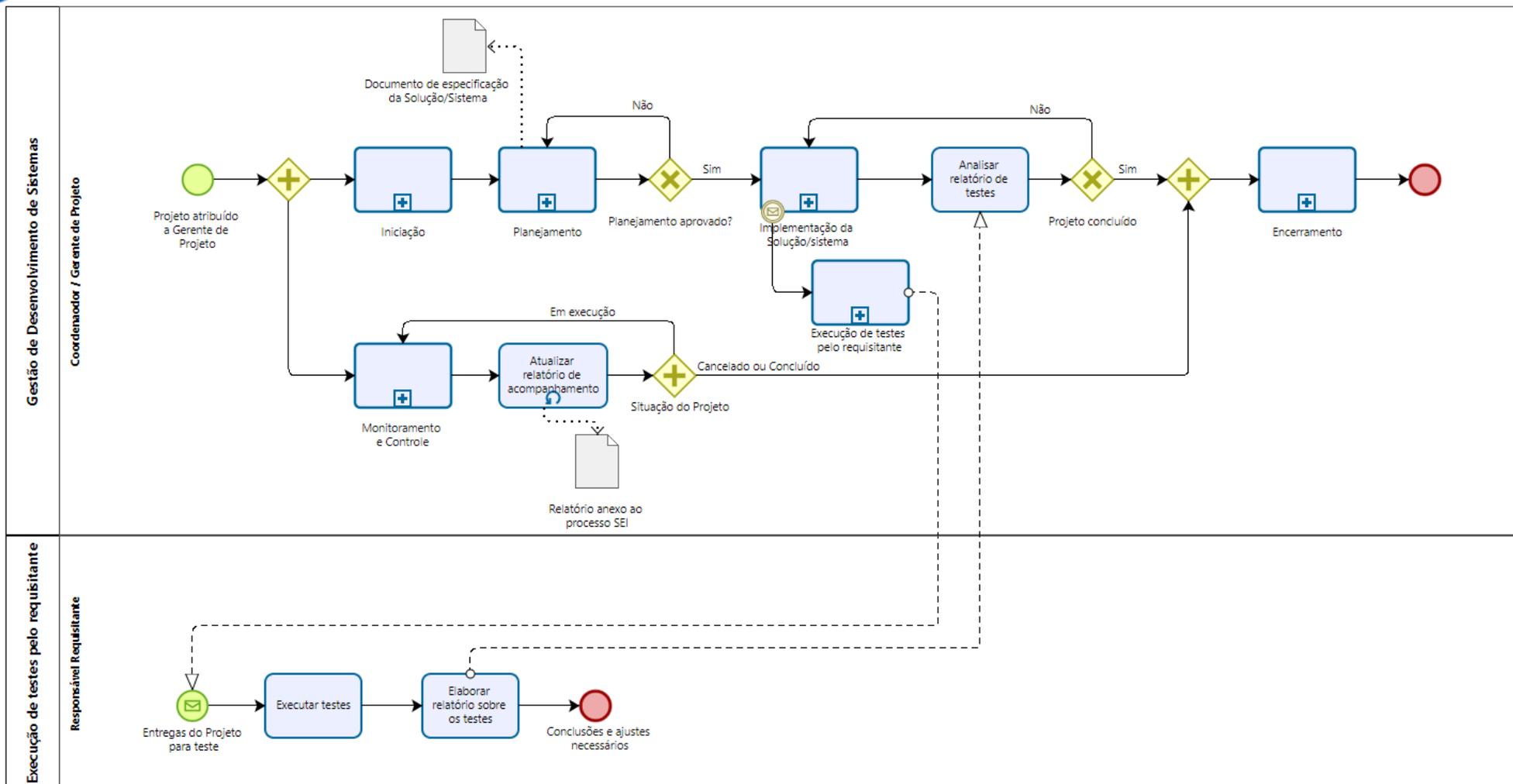


Objetivo: Analisar e planejar as solicitações de projeto, bem como realizar o acompanhamento da execução do projeto de modo a garantir o cumprimento das metas/ações do PDTIC vigente.

Indicador: Percentual de projetos concluídos no PDTIC vigente

Fórmula: $(\text{Total de projetos concluídos} / \text{Total projetos priorizados no PDTIC}) * 100$

Periodicidade: Anual



Objetivo: Disponibilizar soluções integradas aos sistemas institucionais que atendam às necessidades dos processos de negócios da instituição.

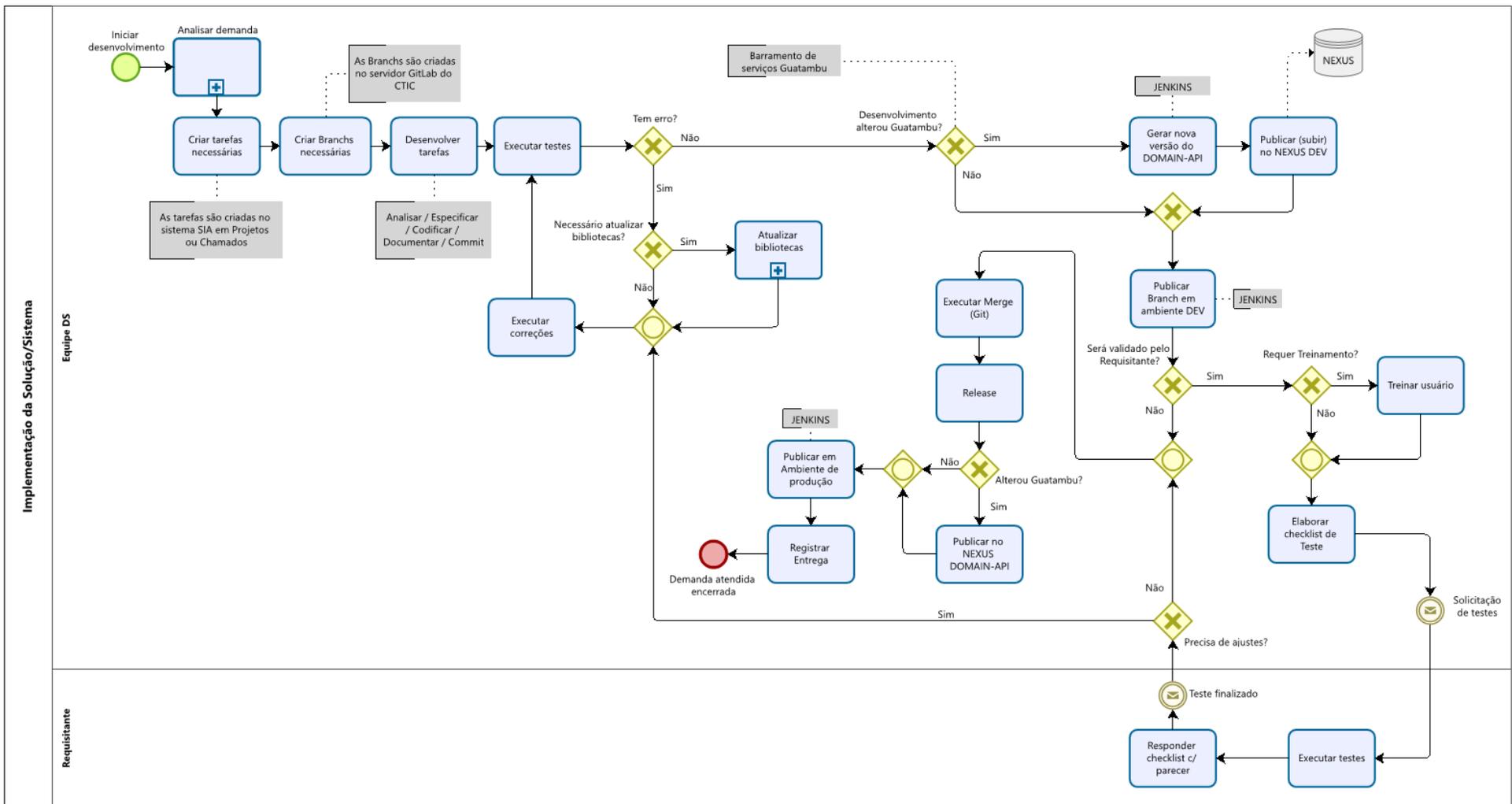
Indicador: (1) Índice de satisfação dos usuários internos com os sistemas de TIC

(2) Percentual de evolução do projeto planejado X realizado

Fórmula: (1) Satisfação dos sistemas de TIC com sistema UFU, medir por instrumento de pesquisa ao usuário

Periodicidade: (1) Anual (2) Mensal

(2) $(\text{Total de requisitos executado} / \text{Total de requisitos planejados}) * 100$



Objetivo: Construir soluções de software que atendam aos requisitos especificados e dentro dos padrões de qualidade de software.

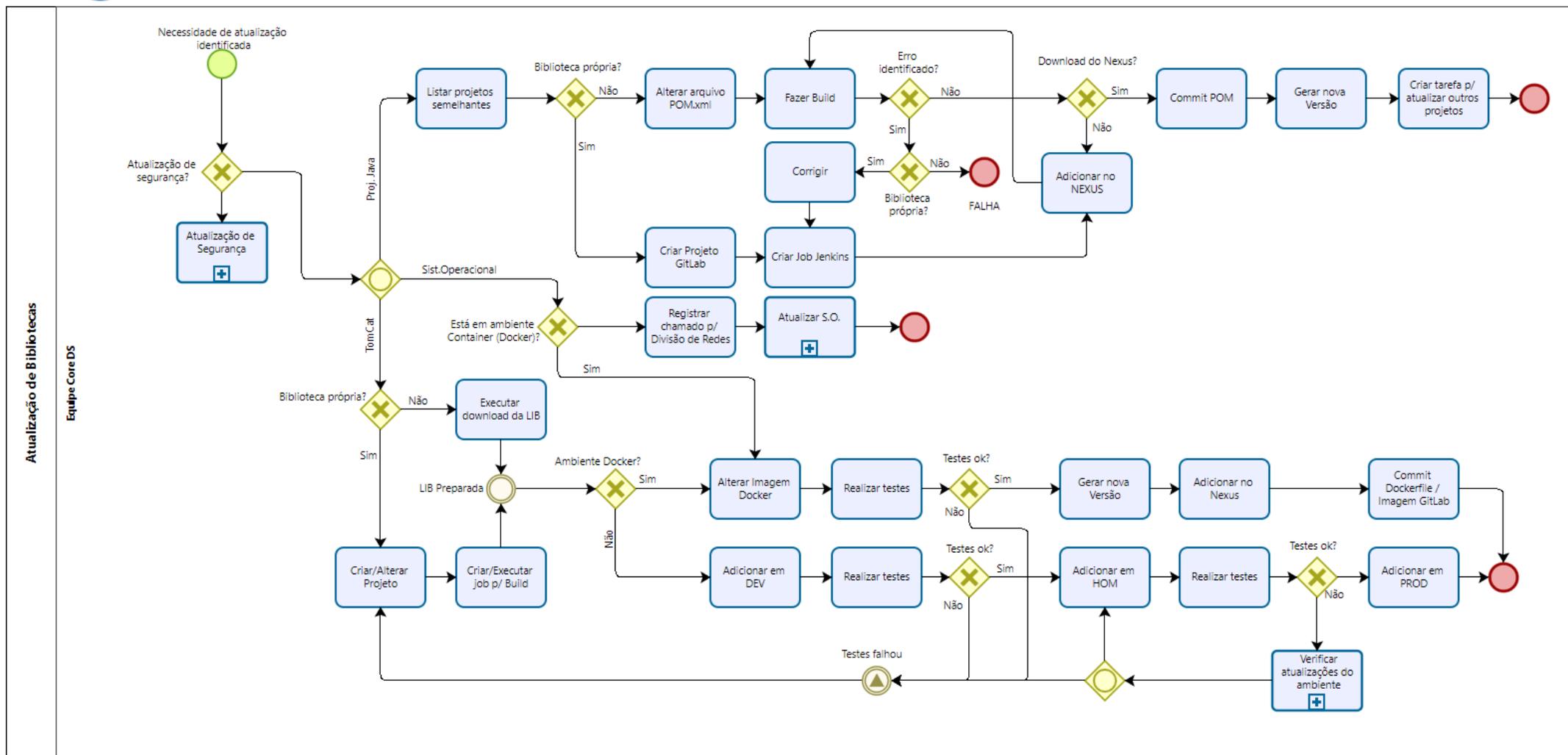
Indicador: (1) Média de Tarefas concluídas por analista

(2) Número de erros apontados na execução dos testes pelo usuário

Fórmula: (1) Total de tarefas concluídas no mês / Total de analistas ativo no mês

(2) Total de erros apontados nos checklist realizado pelo usuário

Periodicidade: Mensal

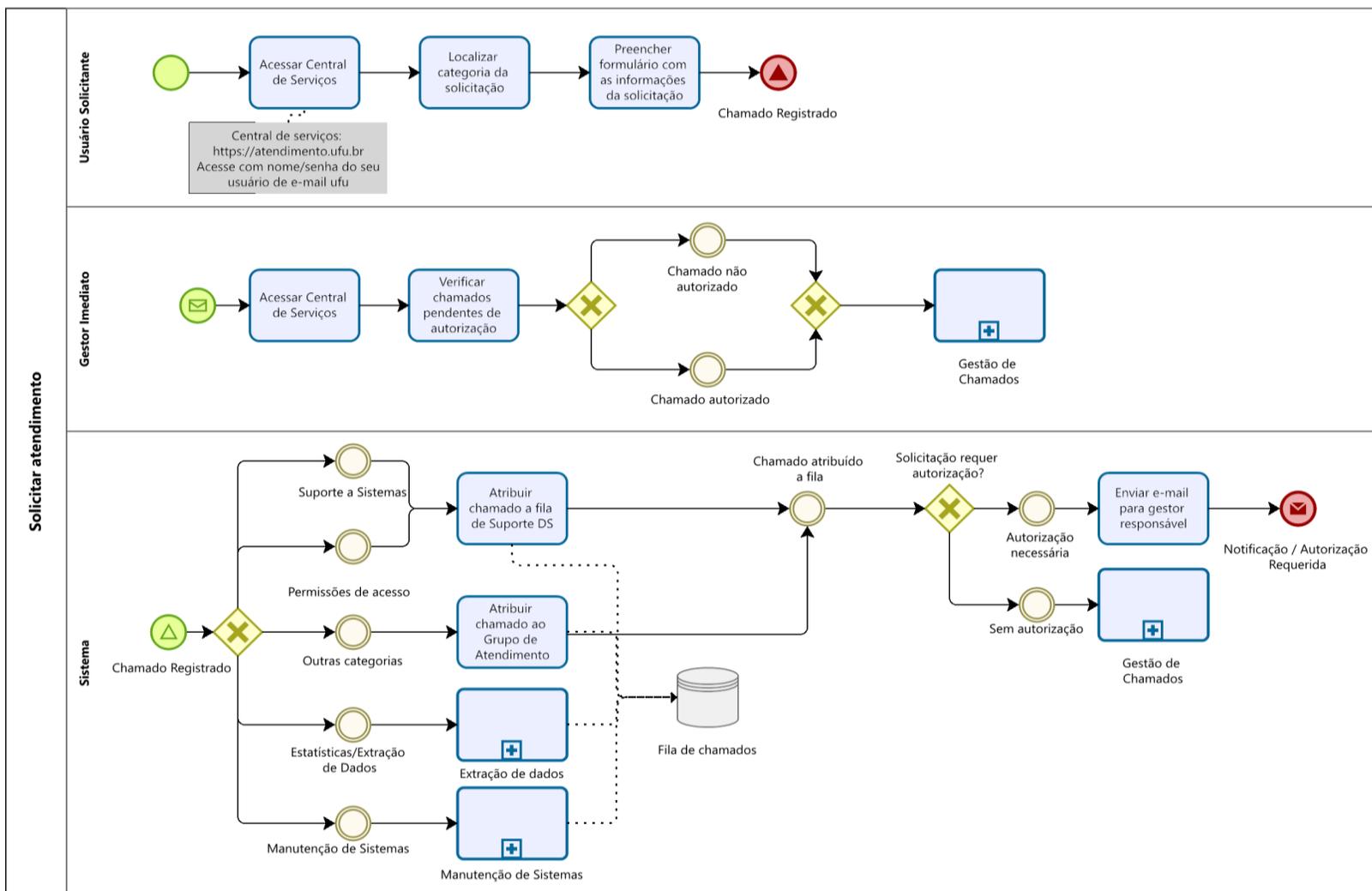


Objetivo: Realizar a atualização das bibliotecas de softwares sempre que uma necessidade for identificada.

Indicador: Percentual de atualizações atendidas

Fórmula: $(\text{Qtde de atualizações realizadas} / \text{Total de necessidades identificadas}) * 100$

Periodicidade: **Anual**

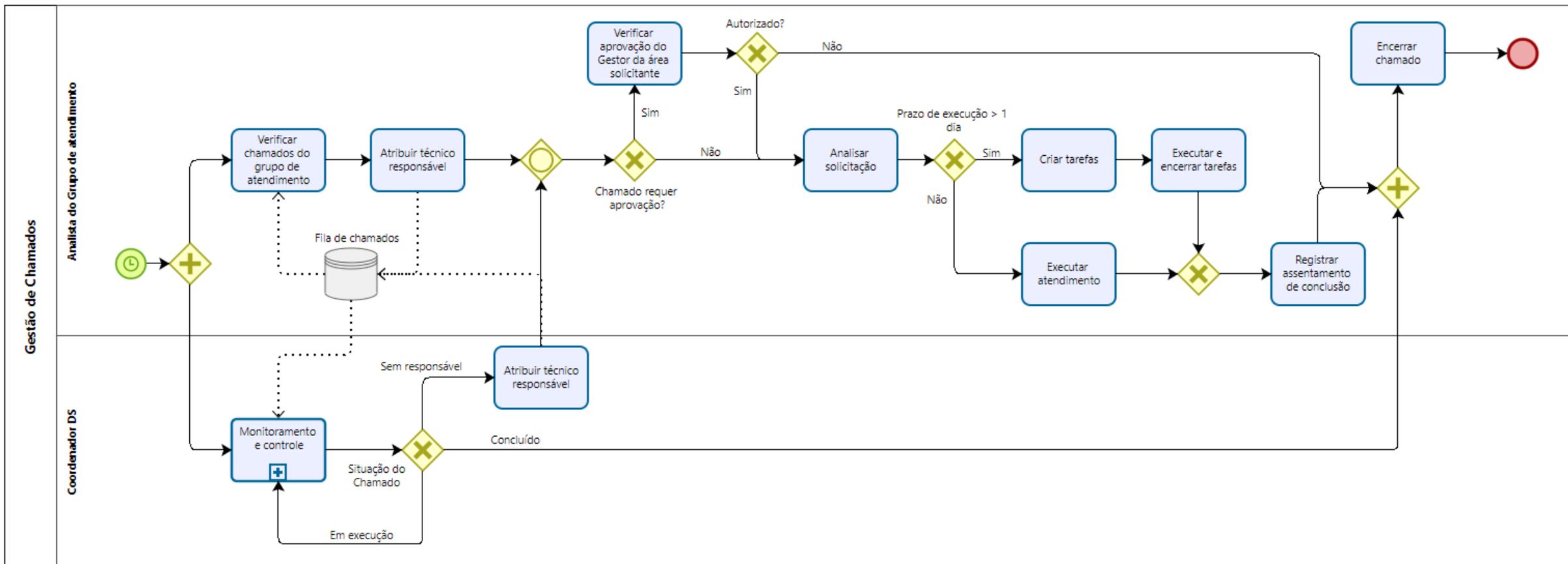


Objetivo: Recepcionar as demandas da comunidade de usuários UFU relacionadas às necessidades de suporte aos sistemas mantidos pela Divisão de Sistemas.

Indicador: Nível de satisfação do usuário

Fórmula: Média das notas de satisfação respondidas no GLPi

Periodicidade: **Anual**

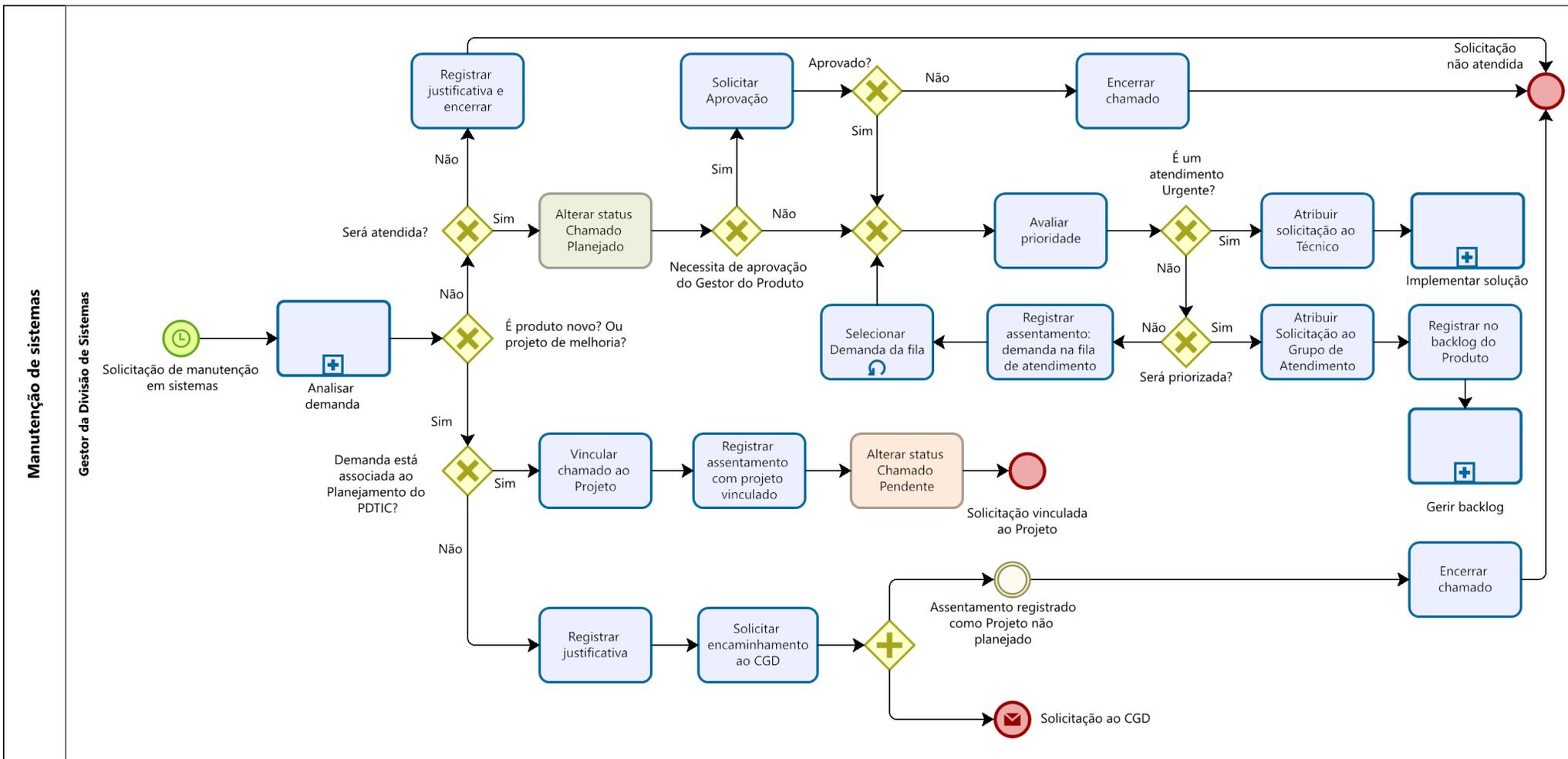


Objetivo: Realizar o monitoramento, controle e atendimento dos chamados abertos.

Indicador: 1. Percentual de chamados encerrados 2. Percentual de chamados encerrados no prazo (SLA)

Fórmula: 1. $(\text{Qtde de chamados encerrados no período} / \text{Total de chamados no período}) * 100$
 2. $(\text{Qtde de chamados encerrados no prazo} / \text{Total de chamados encerrados no período}) * 100$

Periodicidade: **Mensal**

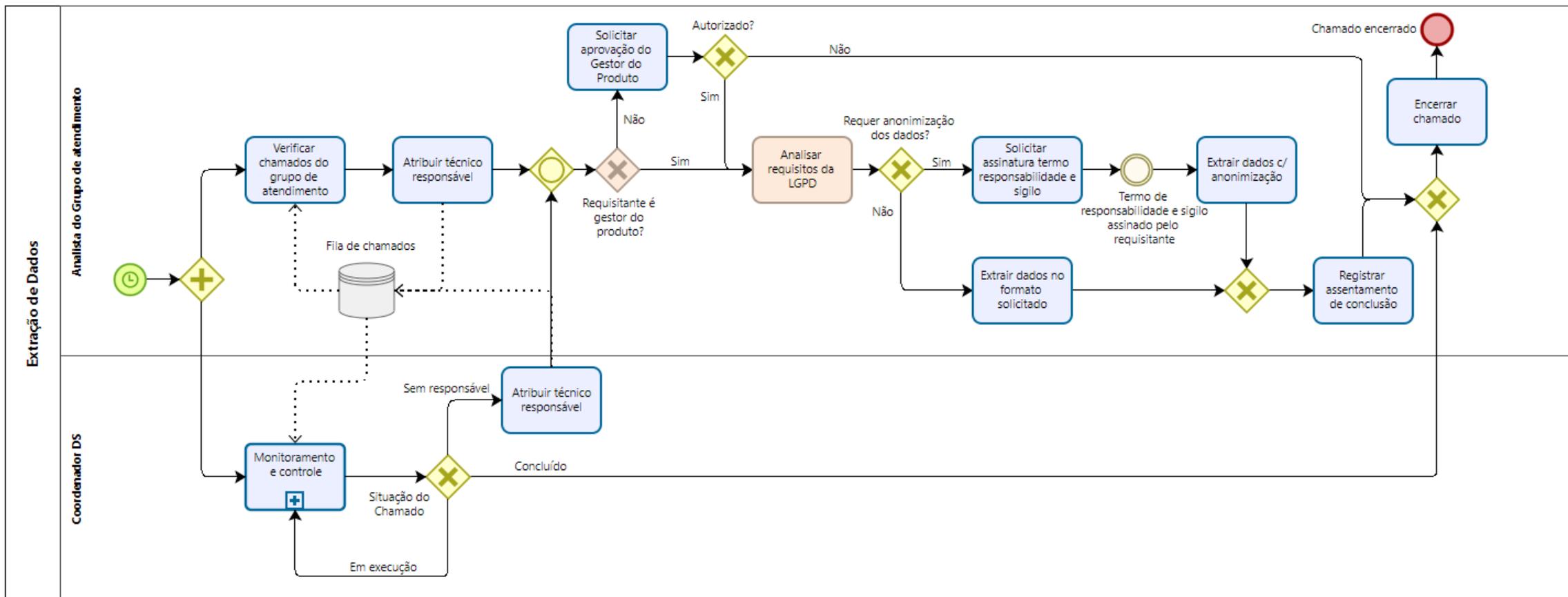


Objetivo: Analisar as solicitações de manutenção de sistemas de modo a garantir a segurança das aplicações, a sua disponibilidade e a sua adaptação às necessidades da instituição.

Indicador: Percentual de solicitações encerradas sem o atendimento da necessidade.

Fórmula: $(\text{Qtde de solicitações encerradas sem atendimento} / \text{Total de solicitações registradas}) * 100$

Periodicidade: **Semestral**

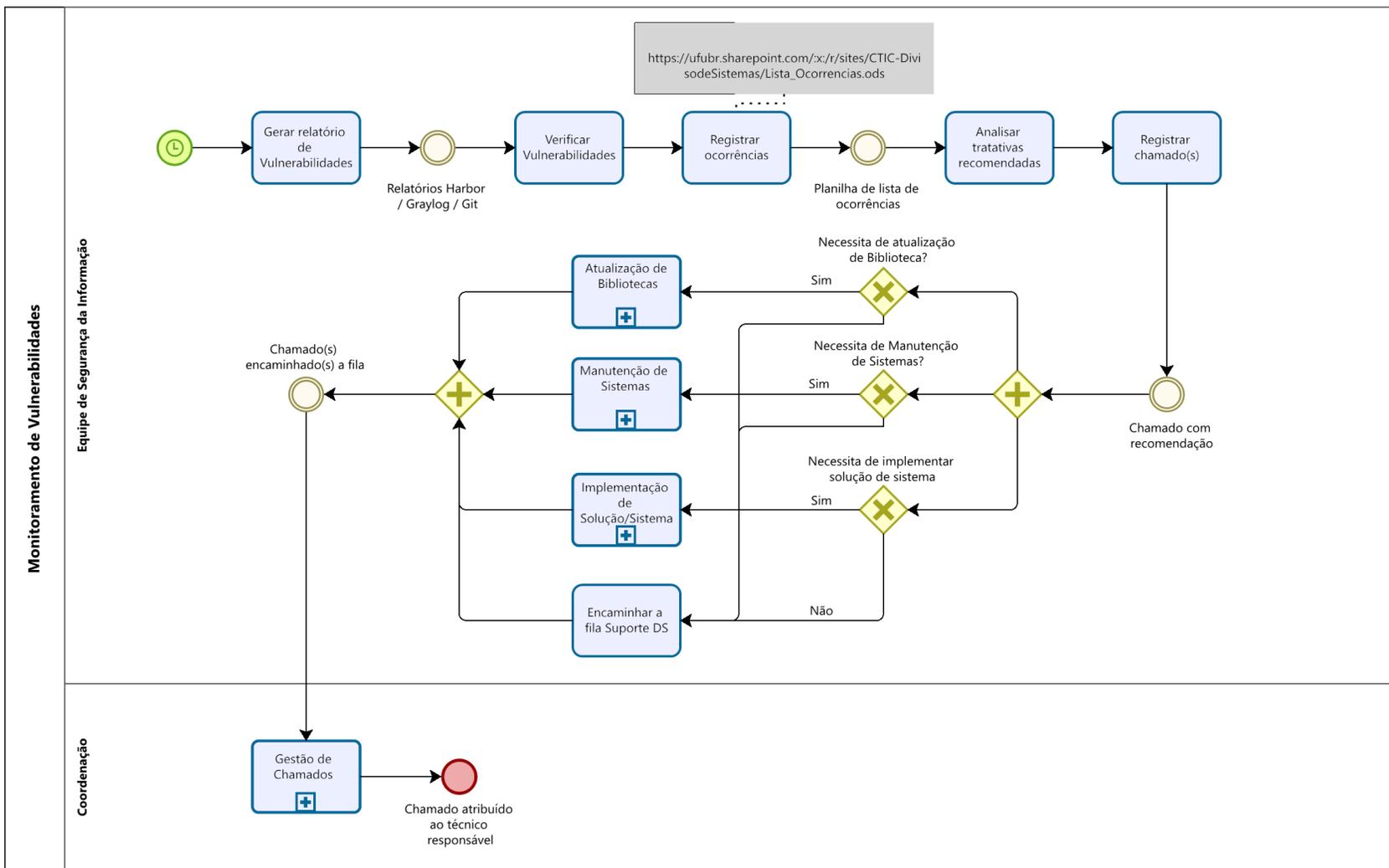


Objetivo: Extrair dados para atendimento das necessidades da instituição prezando pelo cumprimento dos requisitos de proteção de dados.

Indicador: Índice de não conformidades na entrega

Fórmula: Quantidade de não conformidades relatadas no período

Periodicidade: **Anual**



Objetivo: Realizar o monitoramento de vulnerabilidades em sistemas para mitigação dos riscos cibernéticos

Indicador: Percentual de vulnerabilidades tratadas

Fórmula: $(\text{Quantidade de vulnerabilidades tratadas} / \text{Total de vulnerabilidades identificadas no período}) * 100$

Periodicidade: **Anual**

Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação

Mapas de Processos

Rafael Pasquini

Diretor Geral

Jean Carlos Domingos

Diretor de Sistemas e Websites

Paulo Rodolfo da Silva Leite Coelho

Diretor de Infraestrutura e Redes

Aline

Coordenadora da Divisão de Websites

Fabiano

Coordenador da Divisão de Sistemas

Edmundo

Coordenador da Divisão de Redes

Vitor

Coordenador da Divisão de Suporte

Amanda

Coordenadora da Divisão de Administração, Licitação e Contratos