



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO
Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC
PDTIC 2015-2016

Para elaboração de um novo PDTIC é necessário proceder com a avaliação do que foi planejado e/ou executado durante o período de vigência do último Plano Diretor, período 2012-2013. Para tanto é preciso esclarecer que a sua elaboração se baseou nas perspectivas apontadas no PDI 2012-2016 da UNIRIO e que estão relacionadas nas tabelas abaixo. Com base nestas perspectivas o CTIC traçou os objetivos de TIC que deveriam ser alcançados durante a sua vigência. Assim, tomando como base essas perspectivas é que solicito de vocês uma avaliação e atualização das metas alcançadas ou não pela sua unidade. É importante ressaltar que nem todos os objetivos se aplicam a sua unidade.

Para avaliar o PDTIC 2012-2013 da sua unidade, você deverá preencher as três últimas tabelas informando a meta alcançada para cada objetivo planejado de acordo com o ano. É importante ressaltar que foi incluída uma coluna para informações relativas às metas alcançadas e/ou realizadas no ano de 2014. Na coluna “Justificativa” você deverá informar o motivo pelo qual a meta não foi alcançada e caso a mesma tenha sido realizada, informar como a mesma se deu. Como exemplo para preenchimento: “ 2012 – Faltou orçamento; 2013 - Implantação do software XPTO”.

Alinhamento com a Estratégia da Organização

PERSPECTIVA RESULTADOS INSTITUCIONAIS

Objetivos	Iniciativas
1. Melhorar continuamente a prestação de serviços eletrônicos à sociedade	1.1 Integrar Serviços eletrônicos com instituições públicas e privadas nacionais e internacionais
	1.2 Apoiar a implantação da Lei que implementa a Carta de serviços do Cidadão
2. Automatizar processos organizacionais relativos às atividades acadêmicas e administrativas	2.1 Apoiar a implantação de sistemas específicos para as diversas unidades da organização
	2.2 Desenvolver o projeto de Repositório Institucional
	2.3 Implantar módulos do SIE
	2.4 Implantar SERVIÇO INTEGRADO de impressão e digitalização de documentos
	2.5 Adequar SIE aos processos organizacionais
	2.6 Treinar servidores da Unirio nos módulos do SIE
3. Apoiar a comunicação organizacional	3.1 Implantar modelo para novo Portal Extranet e Intranet Unirio
	3.2 Implantar novo sistema de domínio
	3.3 Integrar serviços de software de comunicação em um único ambiente
	3.4 Implantar serviço de telefonia
	3.5 Reestruturar continuamente acesso as rede UNIRIO e Externas
	3.6 Implantar sistema de videoconferência



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO
Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC
PDTIC 2015-2016

4. Atender às demandas institucionais e da sociedade, com qualidade, custos e prazos adequados	4.1 Implantar serviço de Service Desk
	4.2 Implantar processo de planejamento e acompanhamento de projetos

Tabela 3 – Objetivos e Iniciativas da Perspectiva Resultados Institucionais

PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

Objetivos	Iniciativas
5. Adotar padrões tecnológicos do Governo Eletrônico	5.1 Instituir o grupo de Arquitetura de TIC na estrutura organizacional
	5.2 Implantar os padrões de Governo Eletrônico
6. Dar suporte tecnológico a política de transparência de informação	6.1 Planejar a aplicação da Lei de Acesso e da Lei 131 às Bases de dados e Sistemas da UNIRIO
7. Instituir a política de segurança da informação e da comunicação	7.1 Estabelecer níveis e critérios para classificação das informações
	7.2 Estabelecer política de controle de acesso
	7.3 Instituir Comitê de Segurança da Informação de acordo com IN 01 do Gabinete de Segurança Institucional
8. Promover a sustentabilidade ambiental na TIC	8.1 Criar política de aquisição e substituição de equipamentos
	8.2 Criar política de uso e descarte de suprimentos
	8.3 Criar política de descarte de equipamentos
9. Aprimorar a gestão de processos de TIC	9.1 Implantação de Ferramentas de apoio aos processos de TIC
	9.2 Definição dos processos de gestão, execução e suporte de serviços de TIC (Cadeia de valor)

Tabela 4 – Objetivos e Iniciativas da Perspectiva Processos Internos

PERSPECTIVA PESSOAS E RECURSOS

Objetivos	Iniciativas
10. Garantir infraestrutura adequada para os serviços de TIC	10.1 Implantar mecanismos para garantir disponibilidade 24 X 7
	10.2 Implantar sistema de backup
	10.3 Implantar Serviço de Diretórios da UNIRIO
11. Desenvolver competências técnicas e de gestão em TIC	11.1 Subsidiar adequação do quadro de servidores da DTIC à nova realidade da TIC
	11.2 Treinar os servidores nas competências necessárias aos processos a serem executados
12. Garantir a efetividade na realização dos recursos orçamentários	12.1 Desenvolver processos para gestão orçamentária
	12.2 Executar efetivamente a gestão orçamentária

Tabela 5 – Objetivos e Iniciativas da Perspectiva Pessoas e Recursos



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO
Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC
PDTIC 2015-2016

Plano de Metas e Ações

PERSPECTIVA RESULTADOS INSTITUCIONAIS

Objetivos	Indicadores	Unidade de Medida ou Fórmula	Metas	
			2012	2013
1. Melhorar continuamente a prestação de serviços eletrônicos à sociedade	Índice de Novos Serviços Eletrônicos Prestados	Quantidade de novos serviços prestados a sociedade de forma eletrônica no ano	2	1
	Índice de Serviços Eletrônicos Atualizados	Quantidade de serviços atualizados prestados a sociedade de forma eletrônica no ano	0	2
2. Automatizar processos organizacionais relativos às atividades acadêmicas e administrativas	Índice de soluções para a área acadêmica =	número de soluções implantadas que beneficiam a área acadêmica por ano / número de solicitações de soluções da área acadêmica por ano	2	3
	Índice de Implantação do SIE	Quantidade de módulos do SIE implantados no ano / Quantidade de módulos do SIE previstos para serem implantados no ano	3	3
	Percentual de utilização do SIE	Quantidade de usuários do SIE / Quantidade de técnicos e professores da UNIRIO	50,00%	70,00%
	Índice de soluções para a área acadêmica =	Número de soluções implantadas que beneficiam a área acadêmica por ano	2	3
	Índice de soluções para a área administrativa =	Número de soluções implantadas que beneficiam a área administrativa por ano	2	3
	Índice de treinamento para área administrativa =	Número de treinamentos feitos para área administrativa por ano	10	15
3. Apoiar a comunicação organizacional	Índice de portais disponíveis =	Quantidade de portais disponibilizados para a comunidade por ano	2	2
	Grau de satisfação com ferramenta de email	Percentual de respondentes satisfeitos	50,00%	70,00%
	Grau de satisfação com sistema de telefonia	Percentual de respondentes satisfeitos	50,00%	70,00%
	Grau de satisfação com ferramenta de portal	Percentual de respondentes satisfeitos	50,00%	70,00%
	Grau de satisfação com rede (cabada ou sem fio)	Percentual de respondentes satisfeitos	50,00%	70,00%
	Grau de satisfação com sistema de videoconferência	Percentual de respondentes satisfeitos	30,00%	50,00%
	Índice de aumento de Transparência	Tipos de informação divulgadas no ano / Tipos de informação divulgadas no ano anterior	10,00%	30,00%
4. Atender às demandas institucionais e da sociedade, com qualidade, custos e prazos adequados	Percentual de atendimentos	Total de atendimentos realizados com sucesso	60,00%	80,00%
	Resposta a um chamado técnico	Quantidade de tempo médio	8 horas	6 horas
	Resolução de um chamado técnico	Quantidade de tempo máximo	7 dias	5 dias

Tabela 9 – Indicadores e Metas dos Objetivos da Perspectiva Resultados Institucionais



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO
Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC
PDTIC 2015-2016

PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

Objetivos	Indicadores	Unidade de Medida ou Fórmula	Metas	
			2012	2013
5. Adotar padrões tecnológicos do Governo Eletrônico	Índice de padronização de software	Quantidade de softwares que seguem os padrões de E-GOV	10,00%	30,00%
	Índice de padronização de dados abertos	Quantidade de bases de dados que estão nos padrões de Governo Eletrônico / Quantidade de bases de dados existentes na UNIRIO	10,00%	30,00%
6. Dar suporte tecnológico a política de transparência de informação	Índice de realização do Planejamento da política de transparência	Percentual de realização do planejamento	30,00%	100,00%
7. Instituir a política de segurança da informação e da comunicação	Índice de Classificação de Informação	Quantidade de itens de dados classificados / Quantidade de itens de dados existentes	50,00%	80,00%
	Índice de criação do CSI	Porcentagem da criação do Comitê de Segurança	50,00%	100,00%
8. Promover a sustentabilidade ambiental na TIC	Índice Adoção da IN04 na Instituição	Porcentagem da adoção da IN04 na Instituição	50,00%	100,00%
	Número de projetos institucionais na aquisição e descarte do lixo eletrônico a serem apoiados	Número de apoio institucionais dados a projetos de uso e descartes de suprimentos e equipamentos de TIC	1	2
9. Aprimorar a gestão de processos de TIC	Número de ferramentas institucionais para apoio à gestão	Quantidade de ferramentas a serem implantadas para apoio à gestão	4	4
	Percentual de processos implantados	Quantidade de processos de TIC definidos / Quantidade de processos de TIC implantados	5	5
	Percentual de automação de TIC	Quantidade de processos de TIC automatizados / Quantidade de processos de TIC previstos para automação	4	6

Tabela 10 – Indicadores e Metas dos Objetivos da Perspectiva Processos Internos

PERSPECTIVA PESSOAS E RECURSOS

Objetivos	Indicadores	Unidade de Medida ou Fórmula	Metas	
			2012	2013
10. Garantir infraestrutura adequada para os serviços de TIC	Percentual de disponibilidade dos sistemas	Disponibilidade dos serviços de TIC	85,00%	95,00%
	Percentual de backup dos serviços de TIC	Número de serviços que devem ser feitos backup	50,00%	70,00%
	Número de serviços implantados para melhorar infraestrutura	Número de serviços/ferramentas a serem implantados para melhorar a infraestrutura da instituição	4	4
11. Desenvolver competências técnicas e de gestão em TIC	Percentual da força de trabalho capacitada	Número de servidores capacitados por competência no ano / número total de servidores capacitados por competência	80,00%	100,00%
12. Garantir a efetividade na realização dos recursos orçamentários	Índice de realização do orçamento	Total do valor realizado do orçamento / valor orçado	100,00%	100,00%

Tabela 11 – Indicadores e Metas dos Objetivos da Perspectiva Pessoas e Recursos



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO
Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC
PDTIC 2015-2016

UNIDADE: _____

PERSPECTIVA RESULTADOS INSTITUCIONAIS

Objetivos	Unidade de Medida ou Fórmula	Justificativa	Metas Alcançadas		
			2012	2013	2014
1. Melhorar continuamente a prestação de serviços eletrônicos à sociedade	Quantidade de novos serviços prestados a sociedade de forma eletrônica no ano				
	Quantidade de serviços atualizados prestados a sociedade de forma eletrônica no ano				
2. Automatizar processos organizacionais relativos às atividades acadêmicas e administrativas	número de soluções implantadas que beneficiam a área acadêmica por ano / número de solicitações de soluções da área acadêmica por ano				
	Quantidade de módulos do SIE implantados no ano / Quantidade de módulos do SIE previstos para serem implantados no ano				
	Quantidade de usuários do SIE / Quantidade de técnicos e professores da UNIRIO				
	Número de soluções implantadas que beneficiam a área acadêmica por ano				
	Número de soluções implantadas que beneficiam a área administrativa por ano				
	Número de treinamentos feitos para área administrativa por ano				
3. Apoiar a comunicação organizacional	Quantidade de portais disponibilizados para a comunidade por ano				
	Percentual de respondentes satisfeitos				
	Percentual de respondentes satisfeitos				
	Percentual de respondentes satisfeitos				
	Percentual de respondentes satisfeitos				
	Tipos de informação divulgadas no ano / Tipos de informação divulgadas no ano anterior				
4. Atender às demandas institucionais e da sociedade, com qualidade, custos e prazos adequados	Total de atendimentos realizados com sucesso				
	Quantidade de tempo médio				
	Quantidade de tempo máximo				

Tabela 9 – Indicadores e Metas dos Objetivos da Perspectiva Resultados Institucionais



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO
Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC
PDTIC 2015-2016

PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

Objetivos	Unidade de Medida ou Fórmula	Justificativa	Metas Alcançadas		
			2012	2013	2014
5. Adotar padrões tecnológicos do Governo Eletrônico	Quantidade de softwares que seguem os padrões de E-GOV				
	Quantidade de bases de dados que estão nos padrões de Governo Eletrônico / Quantidade de bases de dados existentes na UNIRIO				
6. Dar suporte tecnológico a política de transparência de informação	Percentual de realização do planejamento				
7. Instituir a política de segurança da informação e da comunicação	Quantidade de itens de dados classificados / Quantidade de itens de dados existentes				
	Porcentagem da criação do Comitê de Segurança				
8. Promover a sustentabilidade ambiental na TIC	Porcentagem da adoção da IN04 na Instituição				
	Número de apoio institucionais dados a projetos de uso e descartes de suprimentos e equipamentos de TIC				
9. Aprimorar a gestão de processos de TIC	Quantidade de ferramentas a serem implantadas para apoio à gestão				
	Quantidade de processos de TIC definidos / Quantidade de processos de TIC implantados				
	Quantidade de processos de TIC automatizados / Quantidade de processos de TIC previstos para automação				

Tabela 10 – Indicadores e Metas dos Objetivos da Perspectiva Processos Internos

PERSPECTIVA PESSOAS E RECURSOS

Objetivos	Unidade de Medida ou Fórmula	Justificativa	Metas Alcançadas		
			2012	2013	2014
10. Garantir infraestrutura adequada para os serviços de TIC	Disponibilidade dos serviços de TIC				
	Número de serviços que devem ser feitos backup				
	Número de serviços/ferramentas a serem implantados para melhorar a infraestrutura da instituição				
11. Desenvolver competências técnicas de gestão em TIC	Número de servidores capacitados por competência no ano / número total de servidores capacitados por competência				
12. Garantir a efetividade na realização dos recursos orçamentários	Total do valor realizado do orçamento / valor orçado				

Tabela 11 – Indicadores e Metas dos Objetivos da Perspectiva Pessoas e Recursos