



**Relatório Anual da Plataforma de Suporte ESEL  
2021**

**ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE LISBOA**



Divisão de Gestão de Projetos e Sistemas de Informação  
NAI | NSIC

**Lisboa  
Janeiro 2022**

## 1. Introdução

O presente relatório consiste num estudo realizado aos dados provenientes da Plataforma de Suporte OTRS durante o ano de 2021 (1 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021). Com a elaboração deste estudo pretendemos analisar o número de pedidos resolvidos pelas equipas de Apoio Informático (Núcleo de Apoio Informático (NAI) e Núcleo de Serviços de Informação e Comunicação (NSIC)), o tempo médio de solução, o tempo total de trabalho e o rácio de pedidos resolvidos em relação ao total de pedidos resolvidos.

A partir da Plataforma de Suporte é possível recolher informação atualizada e fiável sobre os incidentes, quer a nível operacional, quer a nível de gestão, através de um conjunto de *dashboards*, *reports* e alertas automatizados.

## 2. Gestão de Incidentes - Missão

Repor o normal funcionamento de um serviço, com a maior brevidade possível, e minimizar o impacto adverso sobre a instituição, assegurando assim, que dentro do possível, se mantém os melhores níveis de qualidade e disponibilidade de serviço.

- **Nota 1:** “normal funcionamento do serviço” é entendido como o funcionamento do serviço dentro dos limites do SLA;
- **Nota 2:** Os incidentes pressupõem uma interrupção não planeada ou uma redução na qualidade de um serviço.

## 3. Gestão de Incidentes - Objetivo

Capacidade para detetar e resolver incidentes, permitindo uma redução no tempo de indisponibilidade e conseqüentemente uma maior disponibilidade do serviço.

A Plataforma de Suporte permite registar um incidente ou pedido, quando se pretende uma assistência para a resolução de um problema relacionado com os serviços dos seguintes Núcleos ou Departamentos da ESEL:

- Apoio Informático ([suporte@esel.pt](mailto:suporte@esel.pt));
- Apoio Informático 2ª Linha ([suporte.2linha@esel.pt](mailto:suporte.2linha@esel.pt));
- Ação Social ([suporte.acaosocial@esel.pt](mailto:suporte.acaosocial@esel.pt));
- Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos ([suporte.atsa@esel.pt](mailto:suporte.atsa@esel.pt));
- Audiovisuais ([suporte.av@esel.pt](mailto:suporte.av@esel.pt));
- Projetos ([suporte.projetos@esel.pt](mailto:suporte.projetos@esel.pt)).

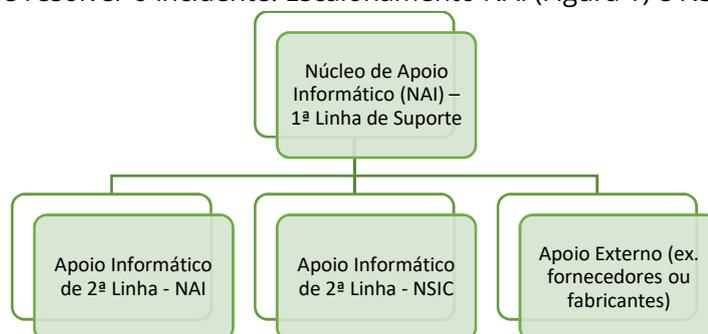
### Registo e resolução de incidentes

- **Incidentes criados** – Pedidos registados na Plataforma de Suporte da ESEL;
- **Incidentes Resolvidos** – Pedidos resolvidos com sucesso pelas equipas do NAI e NSIC;
- **Incidentes em tratamento** – Pedidos a aguardar resposta/resolução;

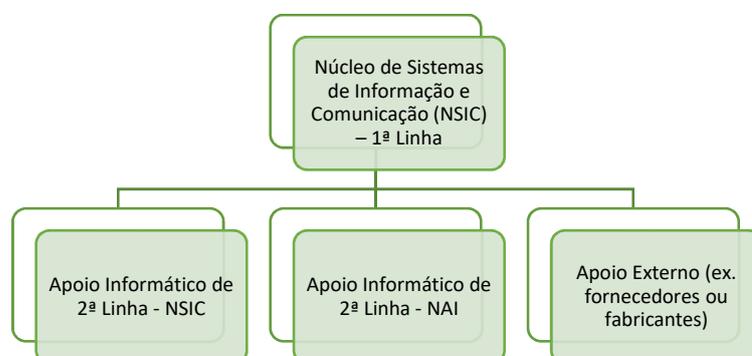
Os incidentes são sujeitos a triagem, realizada pelos Técnicos de 1ª linha do Núcleo de Apoio Informático (NAI) ou do Núcleo de Sistemas de Informação e Comunicação (NSIC). Após triagem e eventual despiste, caso haja essa necessidade, os técnicos transferem os incidentes para os grupos de apoio da área apropriada.

## Protocolo de tratamento de incidentes

- **Identificação:** Tomada de conhecimento, pelos Técnicos de 1ª Linha do NAI ou do NSIC, da ocorrência de um incidente reportado presencialmente, nos Gabinetes de Apoio Informático localizados nos Polos CG e AR, ou telefonicamente para as extensões criadas para o devido efeito:
  - 23910 (Núcleo de Apoio Informático (NAI) – toca nas 3 extensões dos técnicos da 1ª linha do NAI);
  - ou para as extensões individuais.
- **Registo:** Processo de registo de um incidente na Plataforma de Suporte:
  - Os utilizadores enviam um e-mail para o endereço [suporte@esel.pt](mailto:suporte@esel.pt), a partir da caixa de correio (@esel.pt) – caso se trate de um docente ou funcionário, ou (@campus.esel.pt) – no caso de um estudante;
  - O registo também poderá ser efetuado por um técnico de 1ª linha, criando um incidente em nome do utilizador que reportou o problema (presencialmente no gabinete de Apoio Informático ou telefonicamente);
  - Para Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos, os utilizadores devem enviar um e-mail para [suporte.atsa@esel.pt](mailto:suporte.atsa@esel.pt).
- **Diagnóstico Inicial:** Levantamento, tão exaustivo quanto possível, por parte do suporte de 1ª linha do Apoio Informático (NAI) ou do Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos (ATSA), dos sintomas identificados pelo utilizador, incluindo a consulta de informação sobre erros conhecidos com vista a obter a melhor resolução possível;
- **Escalonamento:** Deve ser sempre utilizado quando a equipa de 1ª linha de suporte não consegue resolver o incidente. Escalonamento NAI (Figura 1) e NSIC (Figura 2).



**Figura 1** - Escalonamento funcional do Núcleo de Apoio Informático (NAI)



**Figura 2**- Escalonamento funcional do Núcleo de Sistemas de Informação e Comunicação (NSIC)

- **Resolução e Recuperação:** Pode incluir as seguintes ações:
  - Pedir ao utilizador para executar um conjunto de ações que lhe são indicadas;
  - Implementação da resolução de forma centralizada ou remotamente;
  - Implementação de ações de recuperação específicas por parte das equipas de suporte (NAI ou NSIC);
  - Pedir a apoio externo (ex. fornecedores ou fabricantes) para resolver o incidente.
- **Fecho:** Os seguintes elementos deverão ser confirmados:
  - Categoria de fecho (assunto em que se insere o incidente);
  - Fecho formal, com uma descrição (o mais completa possível), com todos os passos efetuados para a resolução do incidente;
  - Validação do utilizador (é enviado um e-mail com a descrição da resolução, a solicitar a confirmação da resolução. Caso o utilizador não valide o incidente num prazo de 48 horas, o mesmo é automaticamente validado).
- **Reabertura:** Caso o incidente não seja validado, o mesmo é automaticamente reaberto, ficando atribuído ao técnico que encerrou. Também é possível reabrir um incidente, mesmo que o mesmo já se encontre validado.

#### 4. Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos

No dia 29 de outubro de 2019 foi criado, na Plataforma de Suporte, um grupo de apoio informático “Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos”, designado por Suporte ATSA. Este grupo de suporte foi criado para centralizar os pedidos de apoio para as aplicações de gestão Académica: SIGES (Sistema de gestão do Ensino Superior).

Os utilizadores enviam um e-mail para o endereço [suporte.atsa@esel.pt](mailto:suporte.atsa@esel.pt).

#### 5. Apoio de 2ª Linha do NAI e NSIC

No dia 21 de setembro de 2021 foi criado, na Plataforma de Suporte, um grupo de apoio informático de 2ª linha do NAI e NSIC. Este grupo de suporte foi criado para centralizar os pedidos ou projetos associados à equipa de 2ª linha do NAI ou NSIC.

Os utilizadores enviam um e-mail para o endereço [suporte.2linha@esel.pt](mailto:suporte.2linha@esel.pt).

#### 6. Equipas de Suporte Informática

Os Núcleos de Apoio Informático (NAI) e de Sistemas de Informação e Comunicação (NSIC) são responsáveis pela gestão e manutenção das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) dos dois polos da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa (ESEL), nomeadamente pela gestão dos recursos informáticos, infraestrutura de rede e sistemas de informação. Estes Núcleos estão integrados na Divisão de Gestão e Sistemas de Informação (DGSI).

Os serviços fornecidos pelo NAI e NSIC são essenciais nas atividades de ensino e abrangem a maioria dos processos e serviços da ESEL. O principal objetivo do NAI e NSIC passa pela melhoria contínua das infraestruturas informáticas da ESEL, ao nível de software e hardware, e do suporte ao utilizador.

#### Áreas de atuação do Núcleo de Apoio Informático (NAI) – 1ª Linha:

- Assegurar o funcionamento das salas de informática;

- Gestão de Posto de Trabalho: Instalação/configuração ou problemas relacionados com software e hardware;
- Serviço de Impressão, cópia e digitalização – Problemas com as impressoras da ESEL (por exemplo falta de tinteiro, papel encravado, erros na impressão);
- E-Mail – Problemas verificados nas caixas de correio @esel.pt e @campus.esel.pt (ex. mensagens que não cheguem ao destinatário, bloquear e-mails, etc.);
- Gestão de Utilizadores: Problemas resultantes da expiração ou esquecimento da palavra-passe dos utilizadores;
- Acesso Internet – Configuração da rede wireless (Eduroam), nos computadores portáteis dos utilizadores da ESEL.

#### **Áreas de atuação do Núcleo de Apoio Informático (NAI) e Núcleo de Sistemas de Informação e Comunicação (NSIC) – 2ª Linha:**

- Efetuar suporte técnico TI de 2.ª linha;
- Assegurar a aplicação dos mecanismos de acesso, segurança, confidencialidade e integridade da informação;
- Proceder ao levantamento das necessidades da ESEL em recursos informáticos, e propor as soluções a adotar para satisfazer essas necessidades;
- Assegurar a instalação, configuração, gestão e administração de sistemas Windows e Linux, virtualização, armazenamento, salvaguarda e reposição de dados, redes de dados e VoIP;
- Gerir os recursos informáticos da ESEL, e promover a sua acessibilidade aos diferentes sectores da Escola, por meio de uma rede estruturada;
- Elaborar normas e documentação técnica para a operação da infraestrutura e participar na formação dos utilizadores e equipas técnicas.

#### **Áreas de atuação do Suporte do Núcleo de Sistemas de Informação e Comunicação (NSIC) – 1ª Linha:**

- Apoiar os Sistemas Académicos;
- Parametrizar a plataforma de gestão de ensino superior (SIGES);
- Parametrizar o NetPA (Portal Académico – Secretaria Virtual).

#### **Áreas de atuação específicas do Núcleo de Sistemas de Informação e Comunicação (NSIC) – 2ª Linha:**

- Administração de sistemas ERP (GIAF da INDRA);
- Administração de plataforma de gestão do ensino superior, nomeadamente: Sistema Integrada de Gestão do Ensino Superior (SIGES da Digitalis);
- Administração de plataforma de gestão de conteúdos formativos (BlackBoard);
- Administração de sistema de Gestão Documental (iPortalDoc).

## **7. Registo de Incidentes**

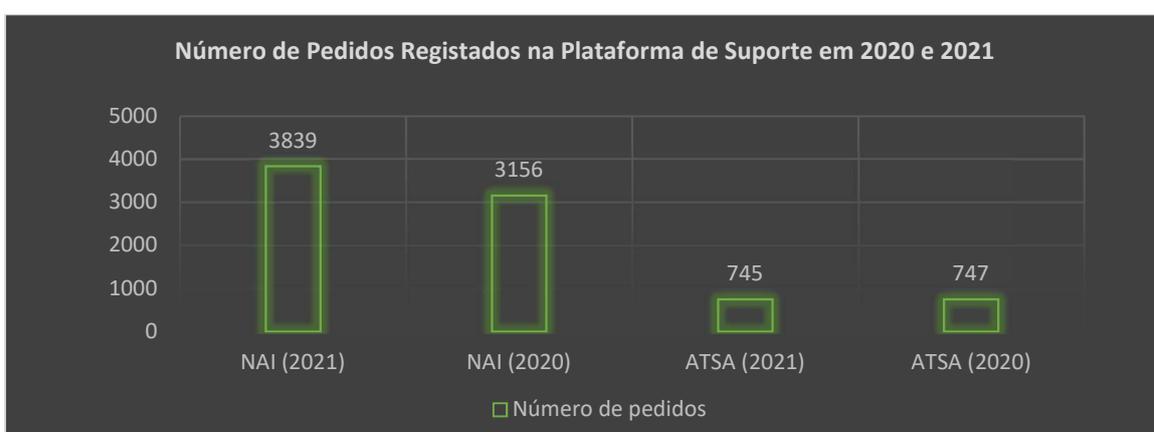
No ano de 2021, a Plataforma de Suporte registou 4574 pedidos, 4561 foram resolvidos com sucesso e 13 aguardavam resposta/resolução. Em comparação com o ano de 2020, foi registado um **aumento de 17,19% no número de pedidos registados na plataforma de suporte da ESEL.**

- Na fila de suporte do Núcleo de Apoio Informático foram registados 3829 pedidos em 2021, e 3156 em 2020, o que representa um **aumento de 21,32% no número de pedidos registados na plataforma de suporte;**

- Relativamente à fila de suporte do ATSA foram registados 745 pedidos em 2021, e 747 em 2020, o que representa um **decréscimo de 0,27%**.

**Tabela 1** - Estatísticas do número de pedidos registados na plataforma de suporte da ESEL em 2020 e 2021, nas filas de suporte do NAI e ATSA

Equipa de Suporte	Número de Pedidos 2021	Número de Pedidos 2020	Δ
Núcleo de Apoio Informático (NAI)	3829	3156	21,32%
Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos (ATSA)	745	747	-0,27%
<b>Total (NAI e ATSA)</b>	<b>4574</b>	<b>3903</b>	<b>17,19%</b>



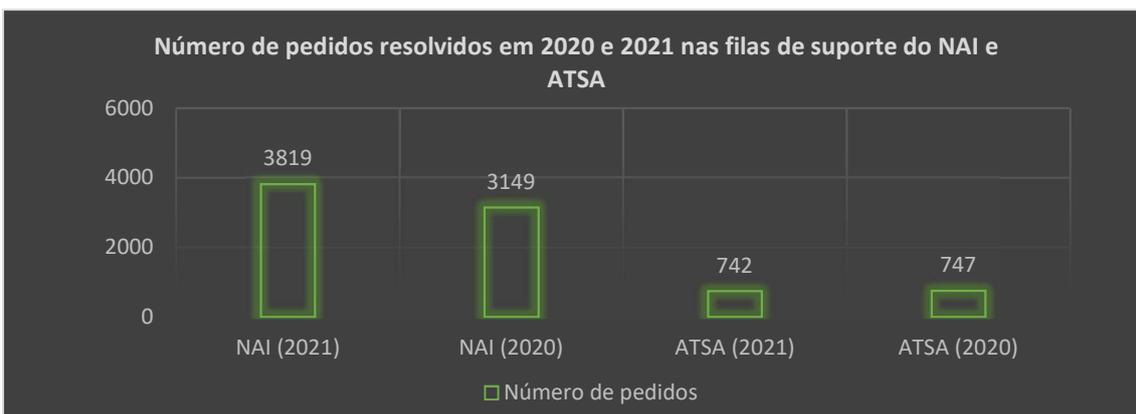
**Figura 3** - Número de pedidos registados na Plataforma de Suporte da ESEL em 2020 e 2021, nas filas de suporte do NAI e ATSA

Dos 4574 pedidos registados na plataforma de suporte em 2021, 4561 foram resolvidos com sucesso e 13 aguardavam resposta/resolução. Em comparação com 2020, foi registado um **aumento de 17,07% no número de pedidos resolvidos com sucesso**.

- Na fila de suporte do Núcleo de Apoio Informático foram resolvidos 3819 pedidos em 2021, e 3149 em 2020, o que representa um **aumento de 21,28% no número de pedidos resolvidos com sucesso**;
- Relativamente à fila de suporte do ATSA foram resolvidos 742 pedidos em 2021, e no 1º semestre de 2020, o que representa um **decréscimo de 0,67%**.

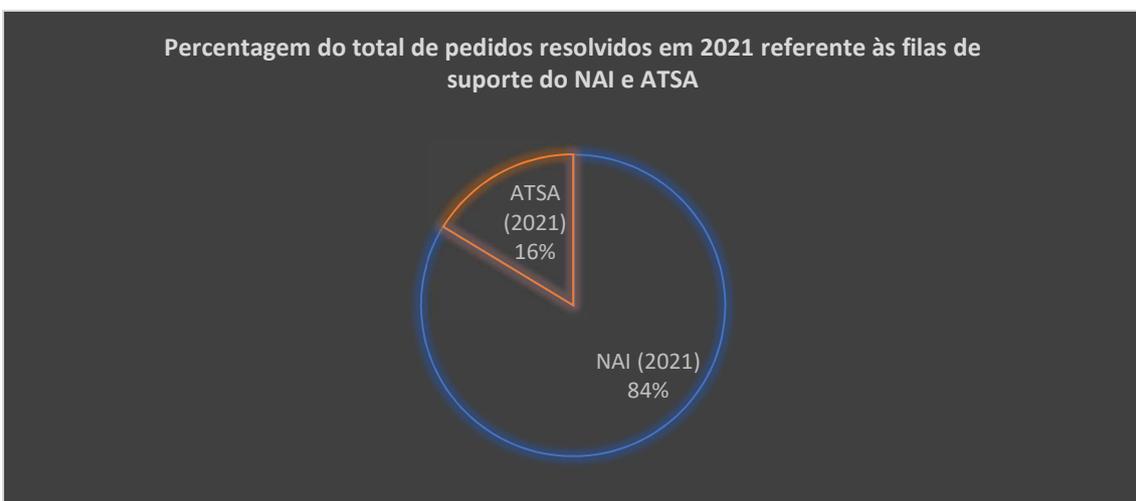
**Tabela 2** - Estatísticas do número de pedidos resolvidos com sucesso em 2020 e 2021, pelas equipas de suporte informático (NAI e NSIC)

Equipa de Suporte	Número de Pedidos Resolvidos (2021)	Número de Pedidos Resolvidos (2020)	Δ
Núcleo de Apoio Informático (NAI)	3819	3149	21,28%
Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos (ATSA)	742	747	-0,67%
<b>Total (NAI e ATSA)</b>	<b>4561</b>	<b>3896</b>	<b>17,07%</b>



**Figura 4** - Número de pedidos resolvidos com sucesso em 2020 e 2021 nas filas de suporte NAI e ATSA

Relativamente ao total de pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático, a fila de suporte do Núcleo de Apoio Informático (NAI) representa 84% do total de pedidos resolvidos em 2021 (3819 pedidos) e a fila do ATSA 16% (742 pedidos).



**Figura 5** - Percentagem do total de pedidos resolvidos em 2021, referente às filas de suporte do NAI e ATSA

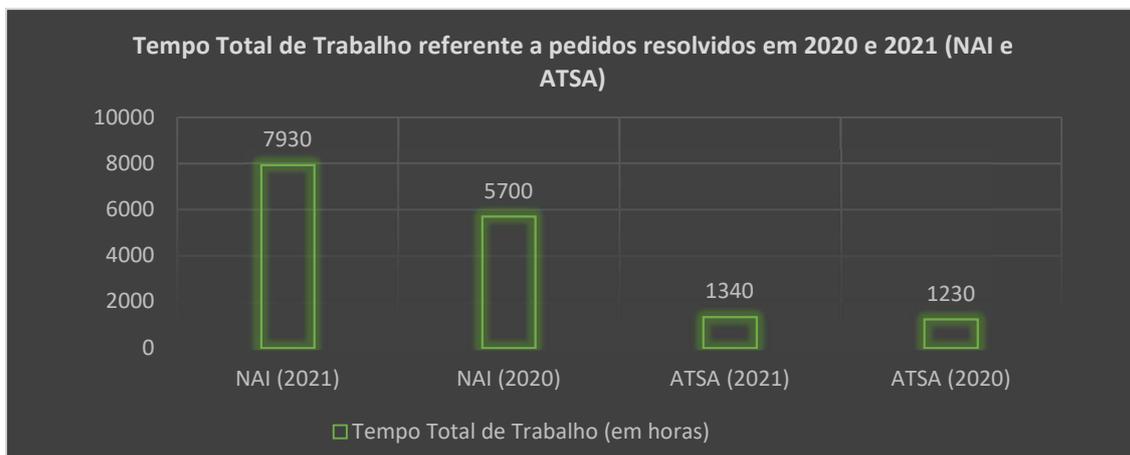
O **tempo total de trabalho** na solução dos pedidos efetuados em 2021 foi de 9270 horas. Em comparação com 2020 (6930 horas), foi registado um **aumento de 33,77% no tempo total de trabalho**.

- Na fila de suporte do Núcleo de Apoio Informático o tempo total de trabalho na solução dos pedidos foi de 7930 horas em 2021, e 5700 horas em 2020, o que representa um **aumento de 39,12% no tempo total de trabalho**;
- Relativamente à fila de suporte do ATSA o tempo total de trabalho na solução dos pedidos foi de 1340 horas em 2021, e 1230 horas em 2020, o que representa um **aumento de 8,94%**.

**Tabela 3** - Tempo Total de Trabalho referente aos pedidos resolvidos em 2020 e 2021, pelas equipas de apoio informático (NAI e NSIC)

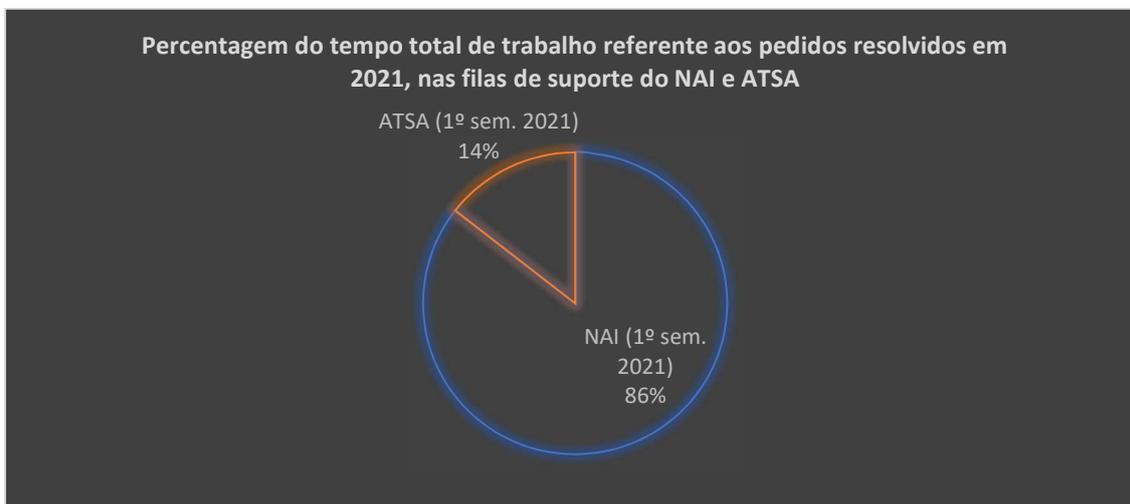
Equipa de Suporte	Tempo Total de Trabalho (2021)	Tempo Total de Trabalho (2020)	Δ

Núcleo de Apoio Informático (NAI)	7930	5700	39,12%
Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos (ATSA)	1340	1230	8,94%
<b>Total (NAI e ATSA)</b>	<b>9270</b>	<b>6930</b>	<b>33,77%</b>



**Figura 6** – Tempo Total de Trabalho referentes a pedidos resolvidos em 2020 e 2021, nas filas de suporte do NAI e ATSA

Quanto ao total de tempo de trabalho referente aos pedidos resolvidos em 2021, a fila de suporte do Núcleo de Apoio Informático (NAI) representa 86% do total de tempo de trabalho (7930 horas) e a fila de suporte do ATSA 14% (1340 horas).



**Figura 7** – Percentagem do tempo total de trabalho referente aos pedidos resolvidos em 2021, nas filas de suporte do NAI e ATSA

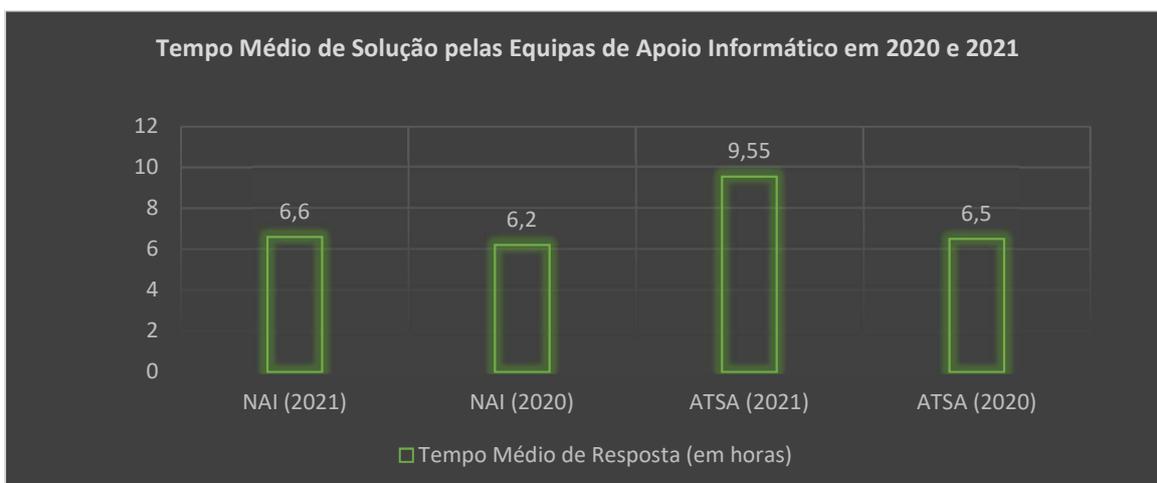
Finalmente, o **tempo médio de solução**, referente a 2021, foi de 6 horas e 43 minutos. Em comparação com 2020 (6 horas e 26 minutos), foi registado um **aumento de 4,51% no tempo médio de solução do conjunto dos pedidos das duas filas (NAI e ATSA)**.

- Na fila de suporte do **Núcleo de Apoio Informático** o tempo médio de solução foi de 6 horas e 6 minutos em 2021, e 6 horas e 20 minutos em 2020, o que representa um **decréscimo de 3,79% no tempo médio de solução dos pedidos**;
- Relativamente à fila de suporte do **ATSA** o tempo médio de solução foi de 9 horas e 55 minutos em 2021, e 6 horas e 50 minutos em 2020, o que representa um **aumento de 45,24%**.

O tempo de solução é contabilizado desde que o incidente é registado na plataforma de suporte, até à sua resolução. O tempo apresentado, refere-se apenas a horas uteis de trabalho (9h00 às 17h).

**Tabela 4** - Tempo médio de solução dos pedidos resolvidos em 2020 e 2021, pelas equipas de suporte informático (NAI e NSIC)

Equipa de Suporte	Tempo médio de solução (2021)	Tempo médio de solução (2020)	Δ
Núcleo de Apoio Informático (NAI)	6 horas e 6 minutos	6 horas e 20 minutos	-3,79%
Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos (ATSA)	9 horas e 55 minutos	6 horas e 50 minutos	45,24%
<b>Total (NAI e ATSA)</b>	<b>6 horas e 43 minutos</b>	<b>6 horas e 26 minutos</b>	<b>4,51%</b>



**Figura 8** – Tempo Médio de solução (em horas) pelas equipas de apoio informático em 2020 e 2021

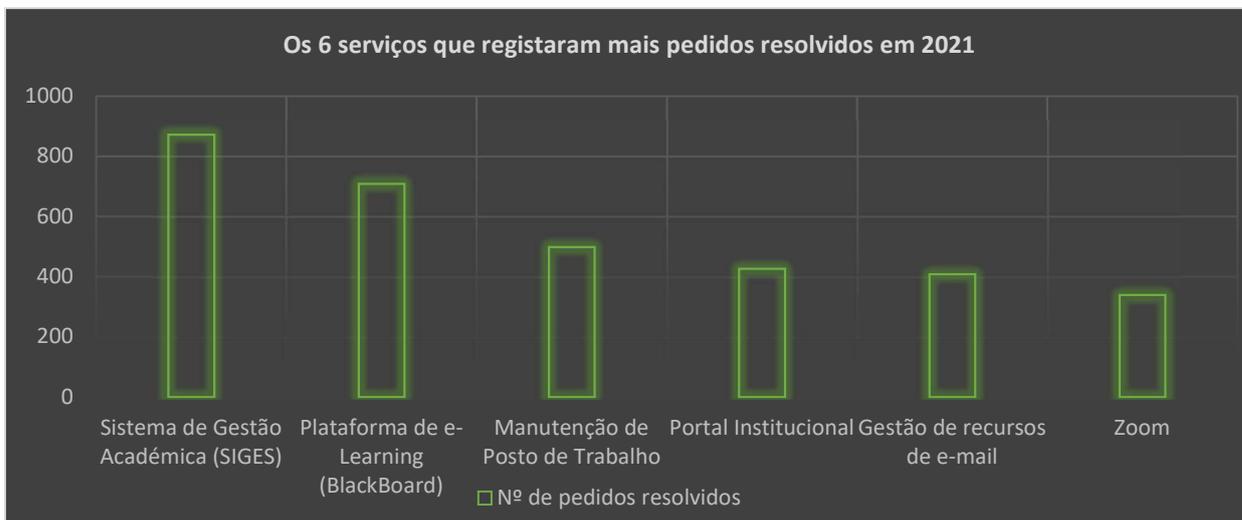
## 8. Pedidos por Serviço

Nesta seção são apresentados os dados referentes ao número de pedidos resolvidos e ao tempo médio de solução, por serviço (suporte do NAI e ATSA – 1ª e 2ª linha).

Em 2021, os **6 serviços que registaram mais pedidos resolvidos** foram (para mais detalhes consultar a tabela 5):

- Sistema de Gestão Académica (SIGES): 872 pedidos resolvidos (tempo de trabalho: 1560 horas);
- Portal de e-Learning (BlackBoard): 709 pedidos resolvidos (tempo de trabalho: 961 horas);

- Manutenção de Posto de Trabalho: 499 pedidos resolvidos (tempo de trabalho: 953 horas);
- Portal Institucional: 426 pedidos resolvidos (tempo de trabalho: 430 horas);
- Gestão de recursos e-mail: 408 pedidos resolvidos (tempo de trabalho: 788 horas);
- Zoom: 339 pedidos resolvidos (Tempo de trabalho: 1500 horas).



**Figura 9** – Os 6 serviços que registaram mais pedidos resolvidos em 2021

**Tabela 5** - Número de Pedidos Resolvidos e Tempo Médio de Solução por Serviço em 2021

Serviço	Número de Pedidos Resolvidos	Tempo Médio de Solução	Tempo Total de Trabalho
Armazenamento e Backup::Gestão da Partilha	3	22 minutos	4 horas
Armazenamento e Backup::Manutenção	2	5 horas e 19 minutos	10 horas
Armazenamento e Backup::Recuperação de Backups	2	3 horas e 12 minutos	6 horas
Audiovisuais::Design Gráfico	5	6 horas	-
Audiovisuais::Vídeo	1	8 horas e 47 minutos	-
Configuração da Ligação à rede sem fios (Eduroam)	36	10 minutos	36 horas
Configuração de VPN	48	45 minutos	48 horas
Processo de autenticação em Aplicação Office 365	10	1 horas	10 horas
Autenticação nas impressoras	4	3 horas	4 horas
Processo de autenticação no SIGES	5	19 minutos	5 horas
Processo de autenticação no GIAF	1	26 minutos	1 hora
Atribuição de licenças 365	1	2 minutos	30 minutos
Autenticação e acessos ao Portal Institucional (Área Reservada)	7	32 minutos	4 horas e 40 minutos
Configurações de contas de correio eletrónico	6	2 horas e 15 minutos	9 horas
Gestão de acessos e permissões de pastas partilhadas no sistema de armazenamento central	10	2 horas	10 horas
Gestão de utilizadores	101	3 horas e 26 minutos	101 horas
Recuperação de passwords	42	41 minutos	28 horas
Business intelligence (Power BI)	2	1 hora	28 horas
Desenvolvimento de aplicações - Criação de report	1	10 minutos	2 horas

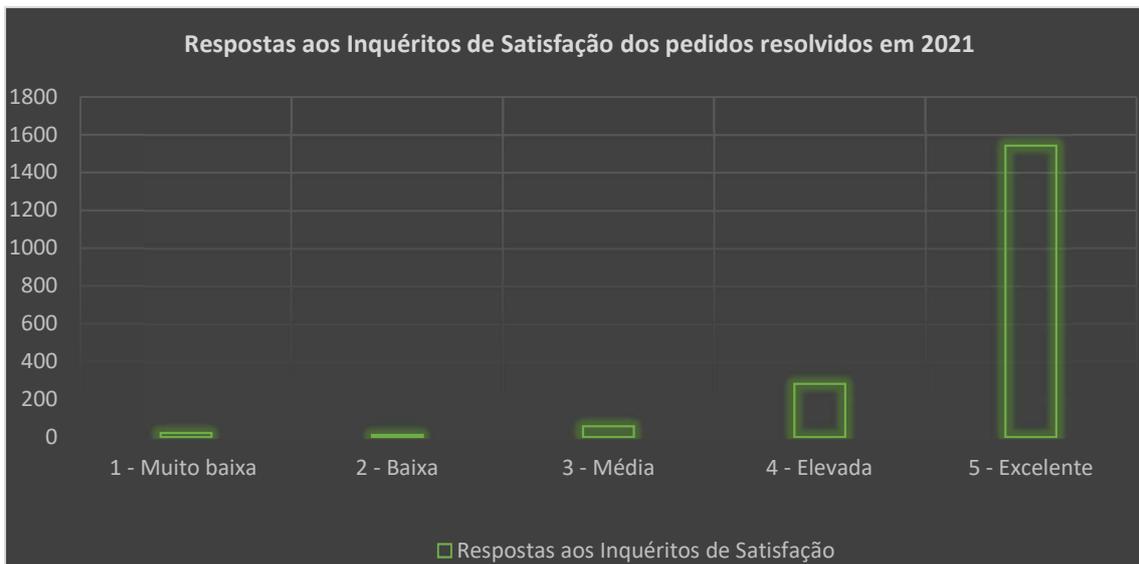
Desenvolvimento de aplicações - Implementação de novas funcionalidades	3	10 minutos	-
Desenvolvimento de aplicações - Manual de utilização	2	10 minutos	28 horas
Documentação Técnica e Procedimentos	3	2 horas e 47 minutos	42 horas
Empréstimos	4	30 minutos	4 horas
Gestão de Empréstimos	3	6 minutos	3 horas
Registo de novo empréstimo	3	5 horas	3 horas
Gestão de Biblioteca	15	5 horas	30 horas
Gestão de Biblioteca:: Manutenção do Servidor	3	1 hora e 30 minutos	21 horas
Gestão de Biblioteca:: Resolução de problemas com a Biblionet	6	2 horas e 19 minutos	12 horas
Gestão Documental (iPortalDoc)	27	1 hora	33 horas
IGCP (HomeBanking)	2	10 minutos	3 horas
Infraestruturas	134	4 horas e 25 minutos	424 horas
Manutenção de Posto de Trabalho	499	4 horas e 48 minutos	953 horas
Manutenção de Sala de Aula	36	8 horas e 46 minutos	63 horas
Edição de modelos	8	1 hora e 30 minutos	32 horas
Construção de formulário online	1	8 minutos	2 horas
Pagamento de Refeições CG (SIGES)	1	1 minuto	1 hora
Parque de estacionamento	59	7 horas	61 horas
Plataforma de Compras Públicas (Vortal)	6	10 minutos	6 horas
Plataforma de eLearning (BlackBoard)	709	7 horas e 30 minutos	961 horas
Plataforma de Inquéritos	47	37 horas	326 horas
Plataforma de Suporte	17	1 hora e 32 minutos	57 horas e 30 minutos
Apoio a Webinars	3	3 horas e 37 minutos	21 horas
Microsoft Teams	128	5 horas e 16 minutos	435 horas
Zoom	339	2 horas e 36 minutos	1500 horas
Portal Institucional	426	11 horas	430 horas
Gestão de recursos de e-mail	408	7 horas	788 horas
Gestão de Redes e Conectividade	101	14 horas e 48 minutos	208 horas
Segurança e monitorização	5	1 hora	10 horas
Senha de Atendimento CG (Attendsys)	3	13 horas e 22 minutos	4 horas
Serviço de Impressão, Cópia e Digitalização	147	2 horas e 21 minutos	150 horas
Serviço Multimédia	2	1 hora e 6 minutos	4 horas
Sistema de Correção de Exames (Qualen)	65	6 horas e 9 minutos	319 horas
Sistema de Gestão Académica (SIGES)	872	8 horas e 21 minutos	1560 horas
Sistema de Gestão de Recursos Humanos (GIAF)	137	5 horas	402 horas
Voz (Voicis) Telefonia VoIP	48	3 horas e 41 minutos	63 horas
<b>Total (NAI e ATSA)</b>	<b>4561</b>	<b>6 horas e 43 minutos</b>	<b>9270</b>

## 9. Inquéritos de Satisfação

Após o fecho/resolução de um pedido na Plataforma de Suporte da ESEL é enviado um inquérito de satisfação ao apoio fornecido. Este indicador permite melhorar o serviço do apoio informático da ESEL e avaliar o desempenho de cada técnico. O utilizador classifica o apoio fornecido numa escala de 1 a 5 (sendo 1 muito mau e 5 excelente). A resposta não é obrigatória.

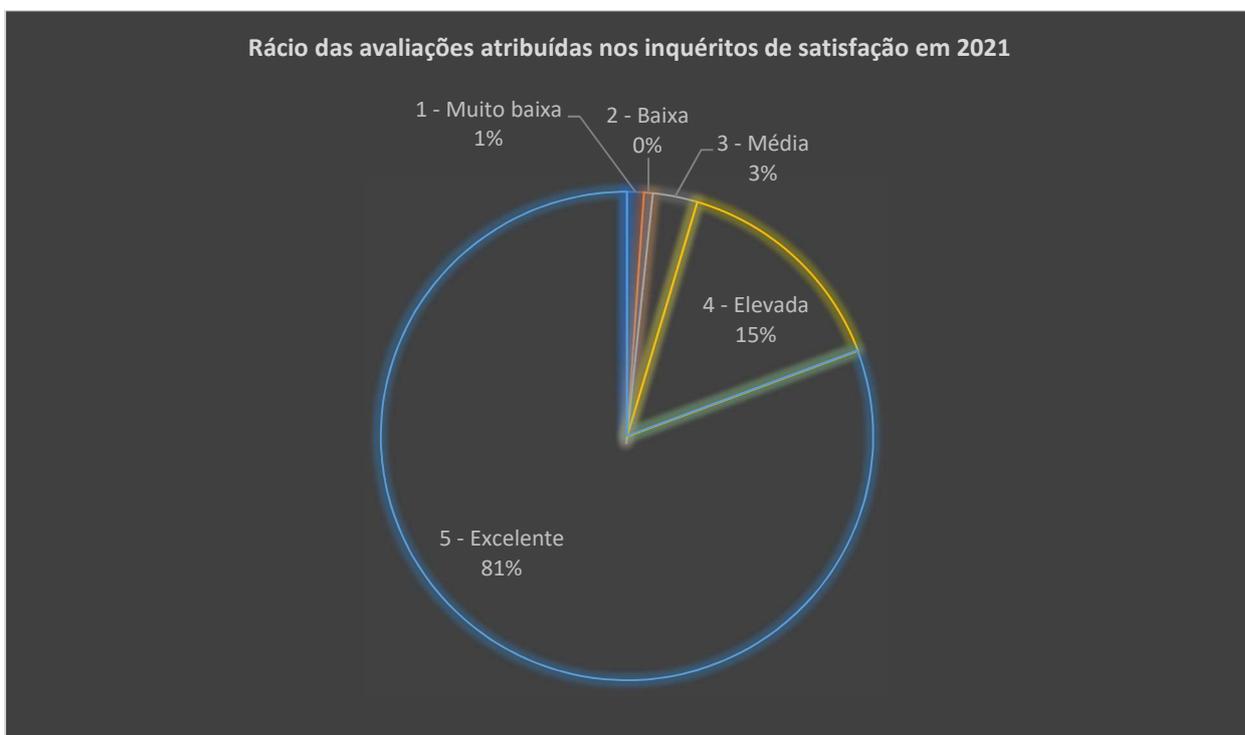
No ano de 2021 foram respondidos a 1912 inquéritos de satisfação aos pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático da ESEL (NAI e NSIC).

A grande maioria avaliou como “5 – Excelente” o apoio fornecido pelos técnicos do NAI e NSIC (1543 em 1912 inquéritos enviados). 281 utilizadores avaliaram como “4 - Elevado”, 58 utilizadores “3 - Média”, 11 utilizadores “2 – Baixa” e 21 utilizadores “1 – Muito Baixa”.



**Figura 10** – Respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos em 2021

81% dos pedidos resolvidos em 2021 foram avaliados como “Excelente”, o que demonstra o elevado grau de satisfação da Comunidade Académica da ESEL com os serviços prestados pelo NAI e NSIC. Na Figura 18 é ilustrado o rácio das avaliações atribuídas nos inquéritos de satisfação aos pedidos resolvidos em 2021.



**Figura 11** - Rácio das avaliações atribuídas aos pedidos resolvidos em 2021

## 10. Conclusões

No ano de 2021, a Plataforma de Suporte registou 4574 pedidos, 4561 foram resolvidos com sucesso e 13 aguardavam resposta/resolução. Em comparação com o ano de 2020, foi registado um **aumento de 17,19% no número de pedidos registados na plataforma de suporte da ESEL.**

- Na fila de suporte do Núcleo de Apoio Informático foram registados 3829 pedidos em 2021, e 3156 em 2020, o que representa um **aumento de 21,32% no número de pedidos registados na plataforma de suporte;**
- Relativamente à fila de suporte do ATSA foram registados 745 pedidos em 2021, e 747 em 2020, o que representa um **decréscimo de 0,27%.**

Relativamente ao **total de pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático**, a fila de suporte do Núcleo de Apoio Informático (NAI) representa **84% do total de pedidos resolvidos em 2021 (3819 pedidos)** e a fila do ATSA 16% (742 pedidos).

O tempo total de trabalho na solução dos pedidos efetuados em 2021 foi de 9270 horas. Em comparação com 2020 (6930 horas), foi registado um **aumento de 33,77% no tempo total de trabalho.**

- Na fila de suporte do Núcleo de Apoio Informático o tempo total de trabalho na solução dos pedidos foi de 7930 horas em 2021, e 5700 horas em 2020, o que representa um **aumento de 39,12% no tempo total de trabalho;**
- Relativamente à fila de suporte do ATSA o tempo total de trabalho na solução dos pedidos foi de 1340 horas em 2021, e 1230 horas em 2020, o que representa um **aumento de 8,94%.**

Quanto ao **total de tempo de trabalho referente aos pedidos resolvidos em 2021**, a fila de suporte do Núcleo de Apoio Informático (NAI) representa **86% do total de tempo de trabalho (7930 horas)** e a fila de suporte do ATSA 14% (1340 horas).

O **tempo médio de solução**, referente a 2021, foi de 6 horas e 43 minutos. Em comparação com 2020 (6 horas e 26 minutos), foi **registado um aumento de 4,51% no tempo médio de solução do conjunto dos pedidos das filas do NAI e ATSA.**

Em 2021, os **6 serviços que registaram mais pedidos resolvidos** foram:

- Sistema de Gestão Académica (SIGES): 872 pedidos resolvidos (tempo de trabalho: 1560 horas);
- Portal de e-Learning (BlackBoard): 709 pedidos resolvidos (tempo de trabalho: 961 horas);
- Manutenção de Posto de Trabalho: 499 pedidos resolvidos (tempo de trabalho: 953 horas);
- Portal Institucional: 426 pedidos resolvidos (tempo de trabalho: 430 horas);
- Gestão de recursos e-mail: 408 pedidos resolvidos (tempo de trabalho: 788 horas);
- Zoom: 339 pedidos resolvidos (Tempo de trabalho: 1500 horas).

No ano de 2021 foram respondidos a 1912 inquéritos de satisfação aos pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático da ESEL (NAI e NSIC). 81% dos pedidos resolvidos em 2021 foram avaliados como “Excelente”, o que demonstra o elevado grau de satisfação da Comunidade Académica da ESEL com os serviços prestados pelo NAI e NSIC.