



Relatório Anual da Plataforma de Suporte ESEL 2022

ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE LISBOA



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

**Lisboa
Janeiro 2023**

Lista de Siglas, Abreviaturas e Acrónimos

AR – Artur Ravara

CG – Calouste Gulbenkian

DGSI - Divisão de Gestão e Sistemas de Informação

ERP – *Enterprise Resource Planning*

ESEL – Escola Superior de Enfermagem de Lisboa

GIAF - Sistema de Gestão de Recursos Humanos e Financeira

ISTEC - Instituto Superior de Tecnologias Avançadas

NAI - Núcleo de Apoio Informático

NetPA - Portal Académico

NSA - Núcleo de Gestão Académica

NSIC - Núcleo de Serviços de Informação e Comunicação

SIGES - Sistema de gestão do Ensino Superior

OTRS - *Open-source Ticket Request System*

SLA - *Service Level Agreement*

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

VoIP - Voz sobre IP (*Internet protocol*)

Índice

1.	Introdução.....	6
2.	Gestão de Incidentes - Missão	6
3.	Gestão de Incidentes - Objetivo.....	6
4.	Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos.....	8
5.	Apoio de 2ª Linha do NAI e NSIC.....	8
6.	Equipas de Suporte Informático.....	8
7.	Estágios curriculares no Núcleo de Apoio Informático	9
8.	Registo de Incidentes	10
9.	Tempo médio de solução e tempo total de trabalho	12
10.	Pedidos por Serviço.....	15
11.	Inquéritos de Satisfação	19
12.	Conclusões.....	20

Índice de figuras

Figura 1 - Escalonamento funcional do Núcleo de Apoio Informático.....	7
Figura 2 - Escalonamento funcional do Núcleo de Sistemas de Informação e Comunicação.....	7
Figura 3 - Número de incidentes registados na plataforma de suporte.....	10
Figura 4 - Número de pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático.....	11
Figura 5 - Percentagem referente ao total de pedidos resolvidos nas filas de suporte do NAI e ATSA.....	12
Figura 6 - Tempo Médio de solução (em horas) pelas equipas de apoio informático.....	13
Figura 7 - Tempo total de trabalho (em horas) referente aos pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático	14
Figura 8 - Percentagem do tempo total de trabalho referente aos pedidos resolvidos nas filas de suporte do NAI e ATSA	14
Figura 9 - Serviços com mais pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático	15
Figura 10 - Atividades com mais pedidos resolvidos do serviço “Plataformas digitais de trabalho síncrono e assíncrono”	17
Figura 11 - Tempo total de trabalho das atividades com mais pedidos resolvidos do serviço “Plataformas digitais de trabalho síncrono e assíncrono”	18
Figura 12 - Atividades com mais pedidos resolvidos do serviço “Plataforma de e-Learning (Blackboard)”	18
Figura 13 - Tempo total de trabalho das atividades com mais pedidos resolvidos do serviço “Plataforma de e-Learning (Blackboard)”	19
Figura 14 - Respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos no 1º semestre de 2022.....	19
Figura 15 - Percentagens das respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos no 1º semestre de 2022.....	20

Índice de tabelas

Tabela 1 - Número de pedidos registados na plataforma de suporte nas filas de suporte do NAI e ATSA.....	10
Tabela 2 - Estatísticas do número de pedidos resolvidos com sucesso pelas equipas de apoio informático	11
Tabela 3 - Tempo médio de solução das equipas de apoio informático	12
Tabela 4 - Tempo total de trabalho referente aos pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático	13
Tabela 5 - Número de pedidos resolvidos, tempo médio de solução e tempo total de trabalho por serviço.....	15
Tabela 6 - Atividades com mais pedidos resolvidos do serviço “Plataformas digitais de trabalho síncrono e assíncrono”	17

Tabela 7 - Atividades com mais pedidos resolvidos do serviço “Plataforma de e-Learning”	18
--	----

1. Introdução

O presente documento constitui um estudo realizado aos dados provenientes da plataforma de suporte OTRS no ano de 2022 (1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022). Com a elaboração deste estudo pretendemos analisar o número de pedidos resolvidos pelas equipas de Apoio Informático (Núcleo de Apoio Informático e Núcleo de Serviços de Informação e Comunicação), o tempo médio de solução e o tempo total de trabalho.

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

Repôr o normal funcionamento de um serviço tecnológico, 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.

Notas:

- “Normal funcionamento do serviço” é entendido como o funcionamento do serviço dentro dos limites do SLA (*Service Level Agreement*);
- Os incidentes pressupõem uma interrupção não planeada ou uma redução na qualidade de um serviço.

3. Gestão de Incidentes - Objetivo

Detetar, gerir e resolver incidentes e pedidos de apoio, de modo a reduzir o tempo de indisponibilidade dos serviços tecnológicos da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa.

A plataforma de suporte permite registar e gerir os incidentes ou pedidos de apoio, quando se pretende uma assistência para a resolução de um problema relacionado com os serviços dos seguintes Núcleos ou filas de suporte:

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

Os incidentes ou pedidos de apoio informático são sujeitos a uma triagem, realizada pelos técnicos de 1ª linha do Núcleo de Apoio Informático. Após a triagem e eventual despiste, os técnicos transferem os incidentes para os grupos de apoio da área apropriada.

Notas

- “Incidentes ou pedidos de apoio” são pedidos registados na plataforma de suporte;
- “Incidentes ou pedidos resolvidos” são pedidos de apoio resolvidos com sucesso;
- “Incidentes em tratamento” são pedidos a aguardar resposta/resolução;
- “Tempo total de trabalho” corresponde ao tempo que o técnico precisou para resolver o incidente ou pedido de apoio;
- 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 úteis de trabalho (9h00 às 17h).

Protocolo de tratamento de incidentes

- **Identificação:** Tomada de conhecimento, pelos técnicos de 1ª linha do NAI da ocorrência de um incidente ou pedido de apoio, reportado presencialmente, nos gabinetes de apoio informático localizados nos polos CG e AR, na plataforma de suporte ou telefonicamente para as extensões criadas para o devido efeito.
 - 23910 (Núcleo de Apoio Informático – toca em todas as extensões dos técnicos da 1ª linha);
 - 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, 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 da 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.
- **Diagnóstico Inicial:** Levantamento, tão exaustivo quanto possível, por parte do suporte de 1ª linha do 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 não consegue resolver o incidente. Escalonamento NAI (Figura 1) e NSIC (Figura 2).

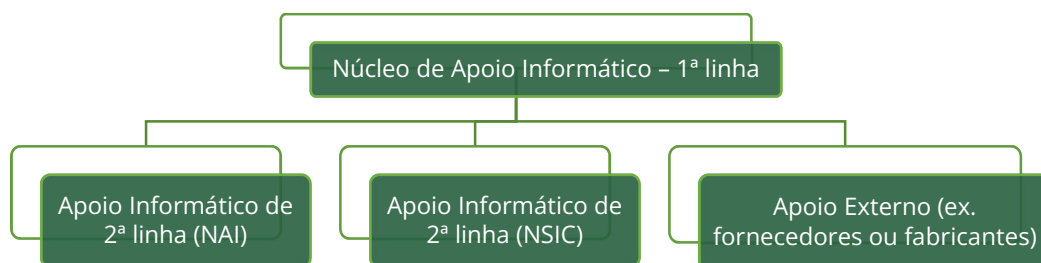


Figura 1 - Escalonamento funcional do Núcleo de Apoio Informático

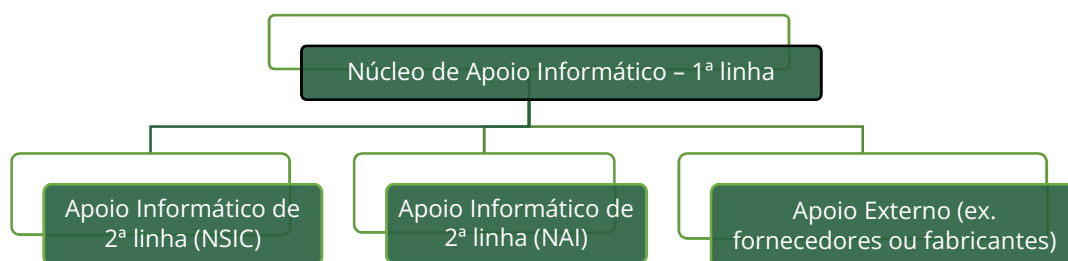


Figura 2 - Escalonamento funcional do Núcleo de Sistemas de Informação e Comunicação

- **Resolução e Recuperação:** Pode incluir as seguintes ações:

- Pedir ao utilizador para executar um conjunto de ações que lhe são indicadas pelo técnico;
- Implementação da resolução presencialmente ou remotamente;
- Implementação de ações de recuperação específicas por parte das equipas de suporte (NAI ou NSIC);
- Pedir 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/fila de suporte foi criado para centralizar os pedidos de apoio para as aplicações de gestão Académica: SIGES (Sistema de gestão do Ensino Superior).

Para reportar um incidente ou um pedido de apoio relacionado com as aplicações do SIGES (Sistema de gestão do Ensino Superior) ou com o Sistema de Gestão de Recursos Humanos e Financeira (GIAF), os utilizadores enviam um e-mail para o endereço suporte.atsa@esel.pt.

As equipas do Núcleo de Sistemas de Informação e Comunicação (NSIC) e do Núcleo de Gestão Académica (NSA) são responsáveis pelo tratamento, resposta e resolução dos pedidos da fila de suporte ATSA.

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 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.

6. Equipas de Suporte Informático

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 – 1ª Linha:

- Assegurar o funcionamento das salas de informática;
- Gestão de postos de trabalho: Instalação/configuração ou problemas relacionados com software e hardware;
- Serviço de impressão, cópia e digitalização – Problemas com as impressoras da ESEL;
- E-mail – Problemas verificados nas caixas de correio @esel.pt e @campus.esel.pt;
- 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;
- Apoio informático a Provas Académicas.

Áreas de atuação do Núcleo de Apoio Informático e Núcleo de Sistemas de Informação e Comunicação – 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 – 1ª Linha:

- Apoiar os Sistemas Académicos;
- Parametrizar a plataforma de gestão de ensino superior (SIGES);
- Parametrizar o NetPA (Portal Académico – Secretaria Virtual).
- Gerir e parametrizar o Sistema do Refeitório e Impressões (SIGE e Uniflow).

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 do Sistema do Refeitório e Impressões (SIGE e Uniflow);
- Administração de plataforma de gestão de conteúdos formativos (BlackBoard);
- Administração de sistema de Gestão Documental (iPortalDoc).

7. Estágios curriculares no Núcleo de Apoio Informático

No mês de março foram integrados 2 estagiários do ISTE (Instituto Superior de Tecnologias Avançadas) nas equipas de 1ª linha do Núcleo de Apoio Informático dos polos Calouste Gulbenkian e Artur Ravara. Os estágios curriculares foram concluídos em agosto de 2022.

Foram uma ajuda importante na atualização dos inventários de ativos do NAI, na manutenção de postos de trabalho e salas de aula, e no apoio informático a Provas Académicas.

8. Registo de Incidentes

Em 2022 foram registados 4832 pedidos de apoio na plataforma de suporte. Em comparação com o ano de 2021 foi observado um acréscimo de 5,64% no número de pedidos registados na plataforma de suporte (4574 pedidos registados em 2021).

- Na fila de suporte de Apoio Informático foram registados 4517 pedidos, o que corresponde a um acréscimo de 17,97%, comparativamente com o período homólogo (3829 pedidos);
- Relativamente à fila de suporte do ATSA foram registados 315 pedidos, o que corresponde a um decréscimo de 57,72%, comparativamente com o período homólogo (745 pedidos).

Tabela 1 - Número de pedidos registados na plataforma de suporte nas filas de suporte do NAI e ATSA

Equipa de Suporte	Número de pedidos (2021)	Número de pedidos (2022)	Δ
Núcleo de Apoio Informático	3829	4517	(+ 17,97%)
Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos	745	315	(- 57,72%)
Total (NAI e ATSA)	4574	4832	(+ 5,64%)

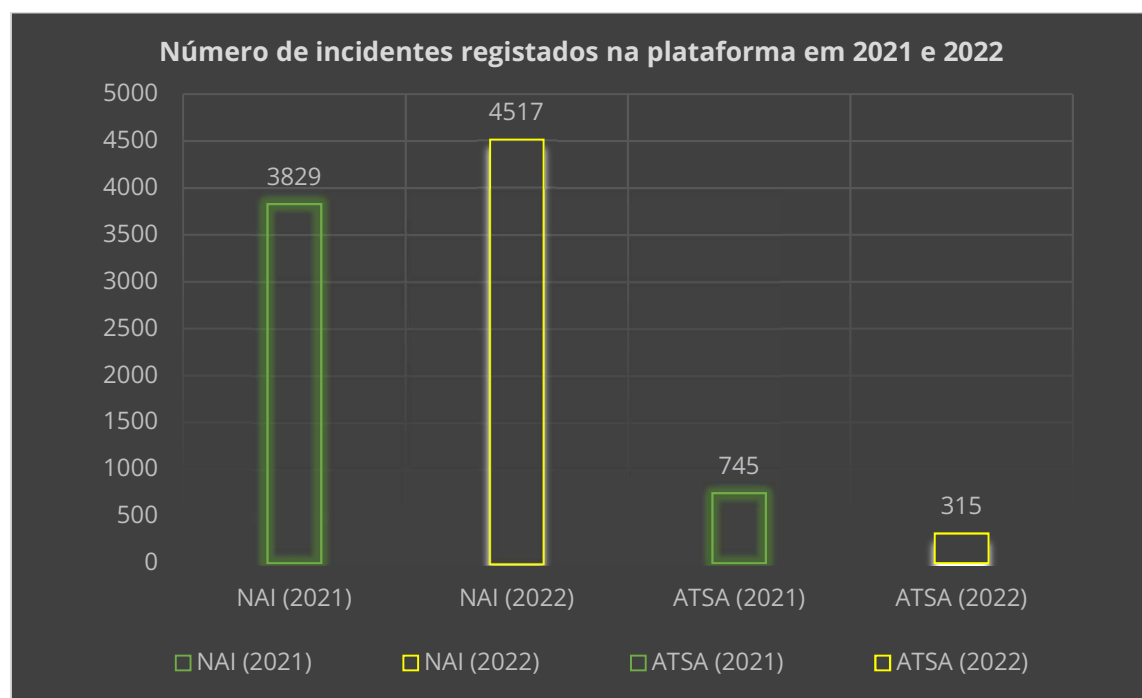


Figura 3 – Número de incidentes registados na plataforma de suporte

Dos 4832 pedidos registados na plataforma de suporte, 4818 foram resolvidos com sucesso e 14 estavam em tratamento (aguardavam resposta/resolução). Comparativamente com 2021 foi observado um acréscimo de 5,64% no número de pedidos resolvidos.

- Na fila de Apoio Informático foram resolvidos 4504 pedidos, o que corresponde a um acréscimo de 17,94%, comparativamente com o período homólogo (3819 pedidos resolvidos);
- Relativamente à fila de suporte do ATSA foram resolvidos 314 pedidos, o que corresponde a um decréscimo de 57,68%, comparativamente com o período homólogo (314 pedidos resolvidos).

Tabela 2 - Estatísticas do número de pedidos resolvidos com sucesso pelas equipas de apoio informático

Equipa de Suporte	Número de pedidos resolvidos (2021)	Número de pedidos resolvidos (2022)	Δ
Núcleo de Apoio Informático	3819	4504	(+ 17,94 %)
Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos	742	314	(- 57,68%)
Total (NAI e ATSA)	4561	4818	(+ 5,64%)

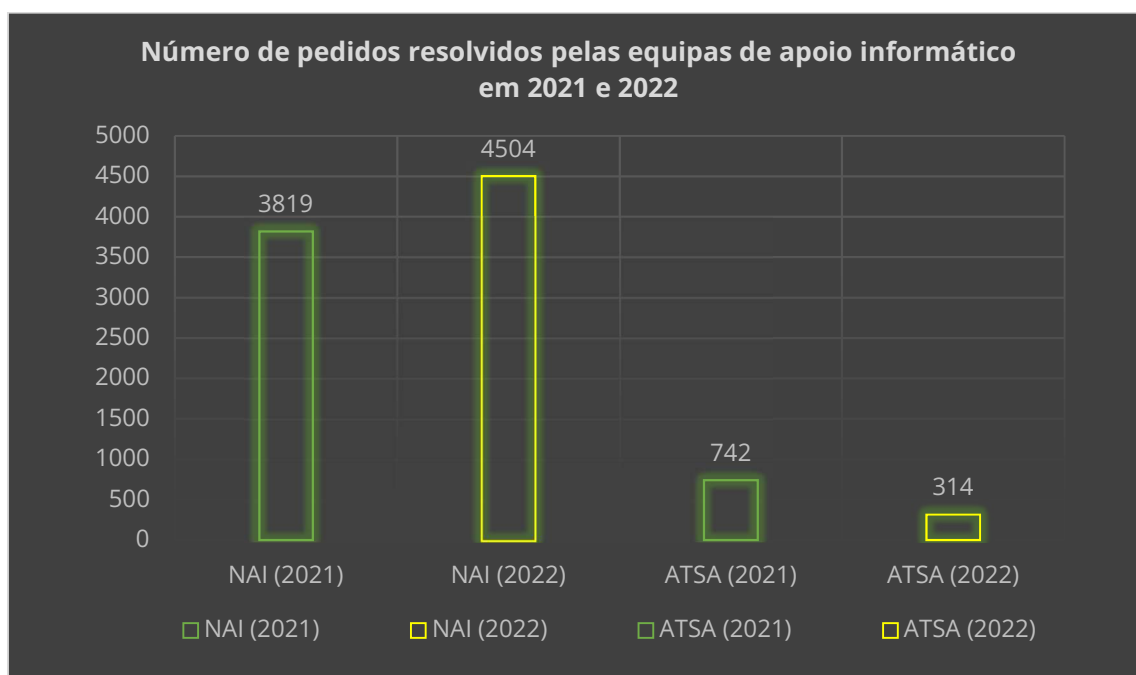


Figura 4 – Número de pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático

Os pedidos resolvidos da fila de Apoio Informático correspondem a 93,49% do total de pedidos resolvidos (4504 pedidos).

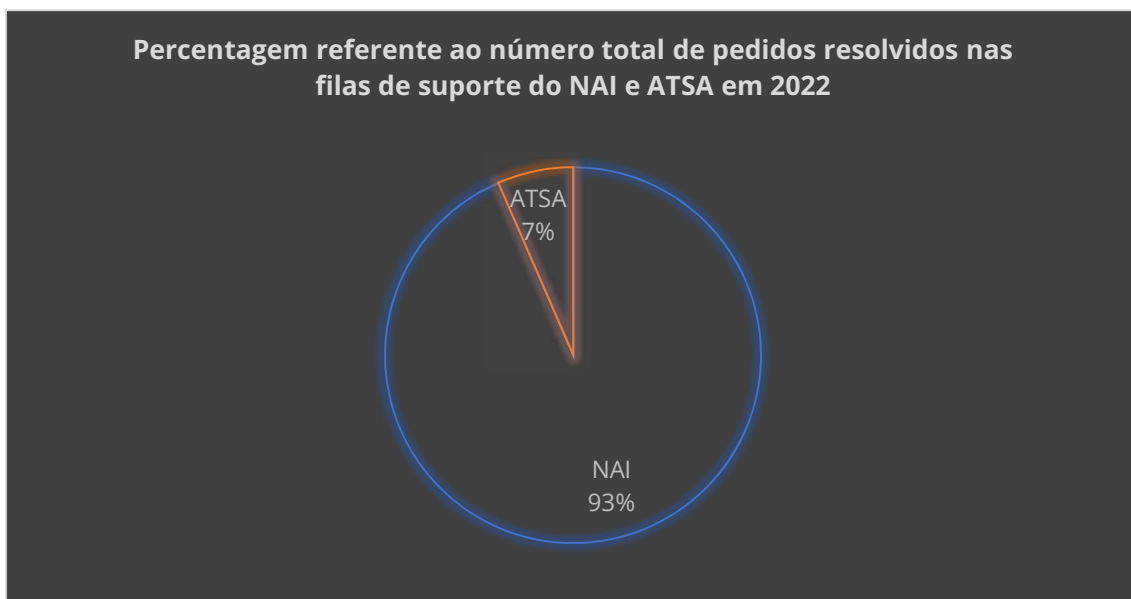


Figura 5 – Percentagem referente ao total de pedidos resolvidos nas filas de suporte do NAI e ATSA

9. Tempo médio de solução e tempo total de trabalho

O tempo médio de solução dos pedidos foi de 3 horas e 22 minutos. Em comparação com 2021 (6 horas e 43 minutos) foi observado um decréscimo de 49,88% no tempo médio de solução dos pedidos.

- Na fila de Apoio Informático o tempo médio de solução foi de 2 horas e 50 minutos, o que corresponde a um decréscimo de 53,55%, comparativamente com o período homólogo (6 horas e 6 minutos);
- Relativamente à fila de suporte do ATSA o tempo médio de solução foi de 11 horas e 7 minutos, o que corresponde a um acréscimo de 12,10%, comparativamente com o período homólogo (9 horas e 55 minutos).

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 úteis de trabalho (9h00 às 17h).

Tabela 3 - Tempo médio de solução das equipas de apoio informático

Equipa de Suporte	Tempo médio de solução (2021)	Tempo médio de solução (2022)	Δ
Núcleo de Apoio Informático (NAI)	6 horas e 6 minutos	2 horas e 50 minutos	(- 53,55%)
Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos (ATSA)	9 horas e 55 minutos	11 horas e 7 minutos	(+12,10%)
Total (NAI e ATSA)	6 horas e 43 minutos	3 horas e 22 minutos	(- 49,88%)

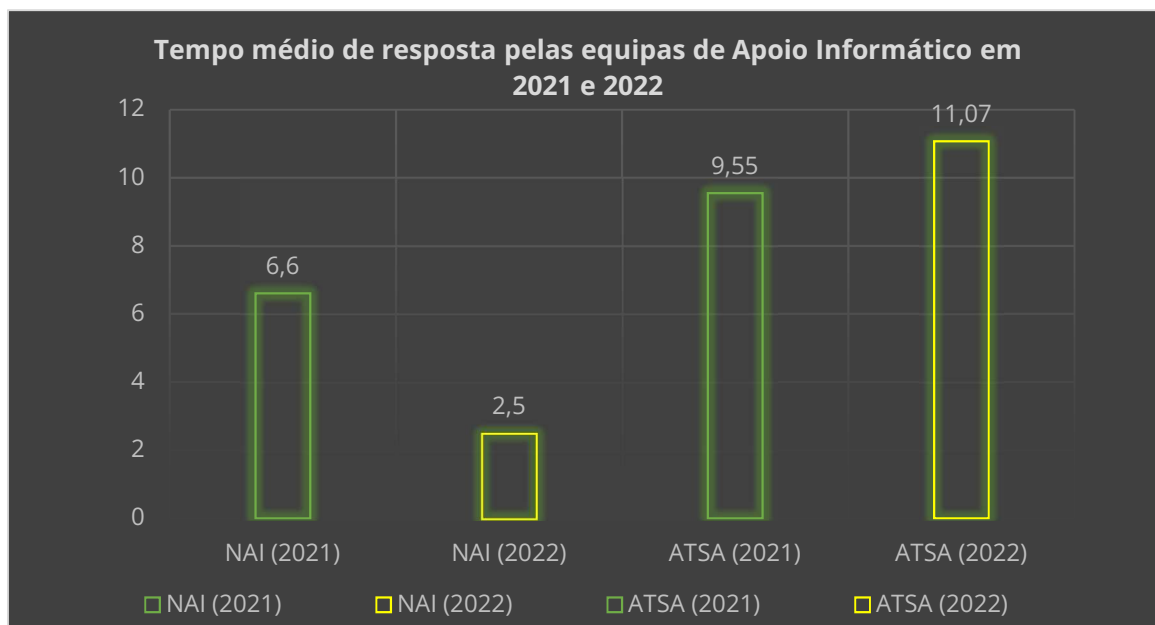


Figura 6 – Tempo Médio de solução (em horas) pelas equipas de apoio informático

Relativamente ao tempo total de trabalho necessário na solução dos pedidos, foram contabilizadas 9590 horas. Em comparação com o período homólogo (9270 horas) foi observado um acréscimo de 3,45% no tempo total de trabalho.

- Na fila de suporte de Apoio Informático o tempo total de trabalho na solução dos pedidos foi de 9100 horas, o que corresponde a um acréscimo de 12,86%, comparativamente com o período homólogo (7930 horas);
- Relativamente à fila de suporte do ATSA o tempo total de trabalho na solução dos pedidos foi de 485,67 horas, o que corresponde a um decréscimo de 63,76%, comparativamente com o período homólogo (1340 horas).

Tabela 4 - Tempo total de trabalho referente aos pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático

Equipa de Suporte	Tempo total de trabalho (2021)	Tempo total de trabalho (2022)	Δ
Núcleo de Apoio Informático	7930 h	9100 h	(+ 12,86%)
Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos	1340 h	485,67 h	(- 63,76%)
Total (NAI e ATSA)	9270 h	9590 h	(+ 3,45%)

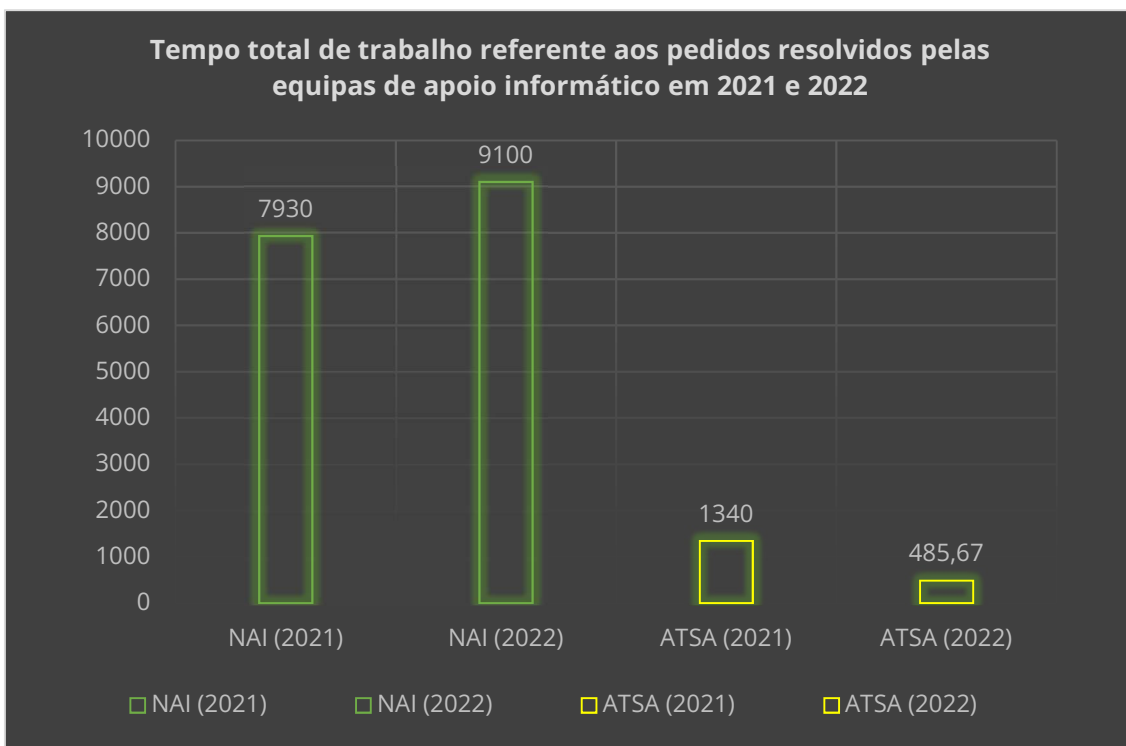


Figura 7 – Tempo total de trabalho (em horas) referente aos pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático

Quanto ao tempo total de trabalho referente aos pedidos resolvidos em 2022, a fila de suporte de Apoio Informático corresponde a 95% do tempo total de trabalho (9100 horas) e a fila de suporte do ATSA 5% (485,67 horas).

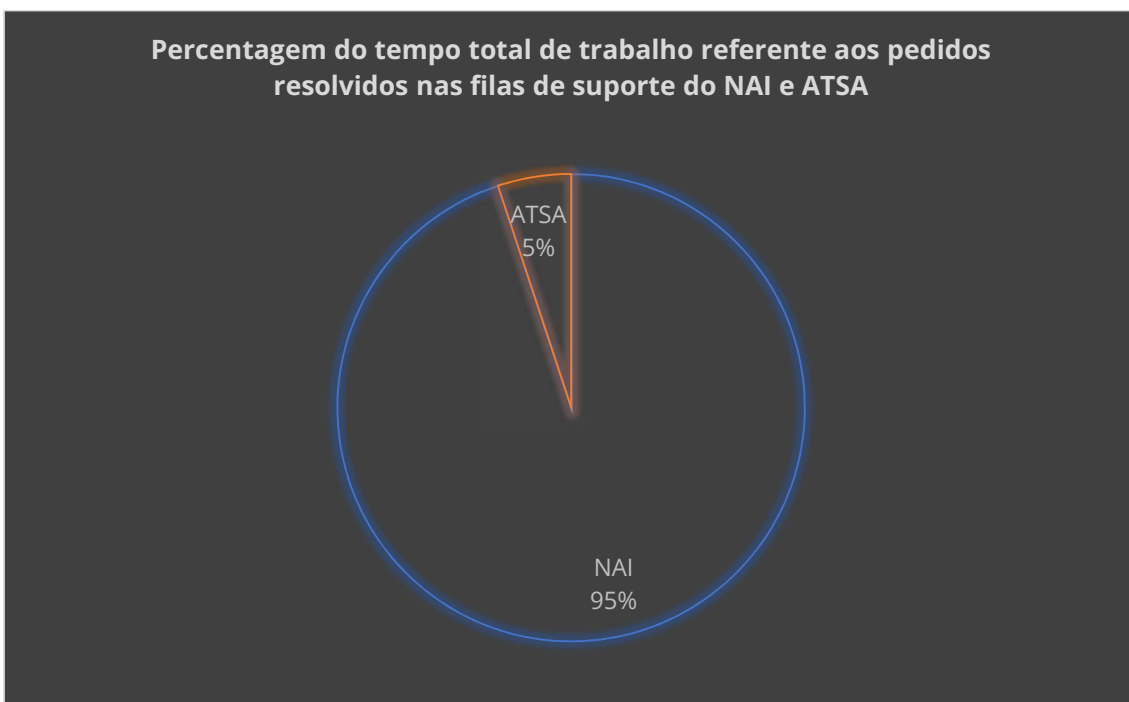


Figura 8 – Percentagem do tempo total de trabalho referente aos pedidos resolvidos nas filas de suporte do NAI e ATSA

10. Pedidos por Serviço

Nesta seção são apresentados os dados referente ao número de pedidos resolvidos, tempo médio de solução e tempo total de trabalho por serviço.

Em 2022, os 6 serviços com mais pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático foram (para mais detalhes consultar a tabela 5):

- Portal de e-Learning (BlackBoard): 905 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 2 hora e 12 minutos; tempo total de trabalho: 1540 horas);
- Plataformas digitais de trabalho síncrono e assíncrono: 522 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 1 hora e 48 minutos; tempo total de trabalho: 1850 horas);
- Manutenção do Posto de Trabalho: 509 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 1 hora e 43 minutos; tempo total de trabalho: 856 horas);
- Portal Institucional: 472 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 2 hora e 33 minutos; tempo total de trabalho: 492 horas);
- Correio eletrónico: 442 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 2 hora e 48 minutos; tempo total de trabalho: 790 horas);
- Autenticação e Acessos: 433 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 1 hora e 10 minutos; tempo total de trabalho: 406 horas).



Figura 9 – Serviços com mais pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático

Tabela 5 - Número de pedidos resolvidos, tempo médio de solução e tempo total de trabalho por serviço

Serviço	Número de Pedidos Resolvidos	Tempo Médio de solução	Tempo Total de Trabalho
Armazenamento e Backup	22	3 hora e 18 minutos	54 horas
Apoio a Salas (Audiovisuais)	18	1 hora e 19 minutos	0 horas
Autenticação e Acessos	433	1 hora e 10 minutos	406 horas
Business Intelligence (Power BI)	2	1 hora e 0 minutos	14 horas

Desenvolvimento de aplicações	6	3 hora e 43 minutos	56 horas
Documentação técnica	8	1 hora e 0 minutos	105 horas
Gestão de empréstimos	21	4 hora e 50 minutos	20 horas
Gestão de Biblioteca (Biblionet)	17	0 hora e 14 minutos	54 horas
Gestão Documental (iPortalDoc)	46	8 hora e 43 minutos	70 horas
IGCP (Homebanking)	2	0 hora e 6 minutos	2 horas
Infraestruturas	128	2 hora e 30 minutos	457 horas
Manutenção de Sala de Aula	66	1 hora e 55 minutos	115 horas
Manutenção de Posto de Trabalho	509	1 hora e 43 minutos	856 horas
Modelos	23	16 hora e 6 minutos	134 horas
Projetos	12	2 hora e 40 minutos	17 horas
Pagamento de Refeições	7	16 hora e 8 minutos	7 horas
Parque de Estacionamento	113	2 hora e 45 minutos	119 horas
Plataforma de Compras Públicas (Vortal)	4	0 hora e 45 minutos	4 horas
Plataforma de e-Learning	905	2 hora e 12 minutos	1540 horas
Plataforma de Inquéritos	75	4 hora e 32 minutos	462 horas
Plataforma de Suporte	20	1 hora e 40 minutos	73 horas
Plataforma DPG	4	2 hora e 12 minutos	4 horas
Plataformas digitais de trabalho síncrono e assíncrono	522	1 hora e 48 minutos	1850 horas
Portal Institucional	472	2 hora e 33 minutos	492 horas
Correio eletrónico	442	2 hora e 48 minutos	790 horas
Redes e Conectividade	40	3 hora e 5 minutos	140 horas
Revista Pensar Enfermagem – Apoio Técnico	11	3 horas e 15 minutos	11 horas
Segurança e Monitorização	6	0 hora e 6 minutos	10 horas
Senhas de Atendimento (Attendsys)	25	3 hora e 31 minutos	100 horas
Sistema de Impressão, Cópia e Digitalização	149	2 hora e 32 minutos	212 horas
Serviço Multimédia	1	0 minutos	2 horas
Sistema de Correção de Exames (Qualen)	88	2 hora e 12 minutos	438 horas
Sistema de Gestão Académica	381	10 hora e 2 minutos	576 horas
Sistema de Gestão de Recursos Humanos e Financeira (GIAF)	146	7 hora e 42 minutos	292 horas
Sistema de videovigilância	5	0 hora e 27 minutos	16 horas
Terminais de controlo de acessos	1	0 horas e 4 minutos	2 horas
Voz (Voicis)	76	1 hora e 37 minutos	88 horas
Total (NAI e ATSA)	4832	3 hora e 22 minutos	9590 horas

Nas tabelas 6 e 7 são apresentados os dados das atividades com mais pedidos resolvidos nos serviços “Plataforma de e-Learning (Blackboard)” e “Plataformas digitais de trabalho síncrono e assíncrono”.

Tabela 6 - Atividades com mais pedidos resolvidos do serviço “Plataformas digitais de trabalho síncrono e assíncrono”

Serviço	Número de Pedidos Resolvidos	Tempo Médio de solução	Tempo Total de Trabalho
Apoio a Provas Académicas	183	1 hora	1100 horas
Agendamento de sessões no Zoom	137	25 horas	137 horas
Apoio ao Utilizador – Microsoft Teams	60	46 hora	120 horas
Apoio ao Utilizador – Zoom	49	1 hora	98 horas

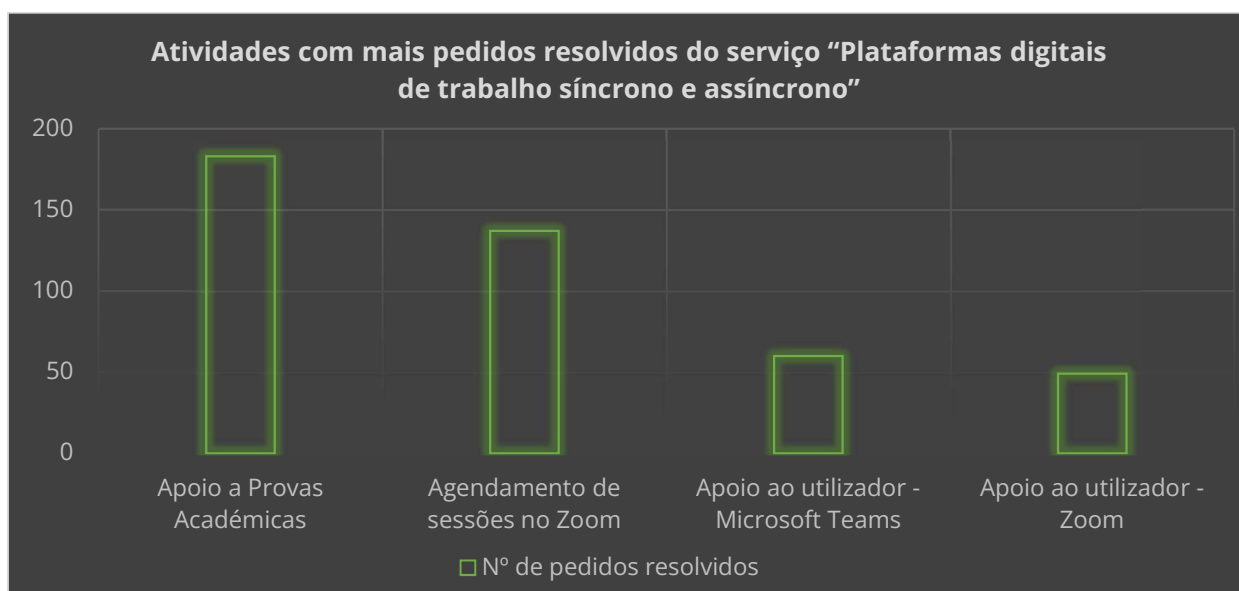


Figura 10 – Atividades com mais pedidos resolvidos do serviço “Plataformas digitais de trabalho síncrono e assíncrono”

As atividades com mais pedidos resolvidos do serviço “Plataforma digital de trabalho síncrono e assíncrono” estão relacionadas com o apoio informático a Provas Académicas (número de pedidos resolvidos: 183), com um tempo médio de solução de 1 hora e um tempo total de trabalho de 1100 horas.

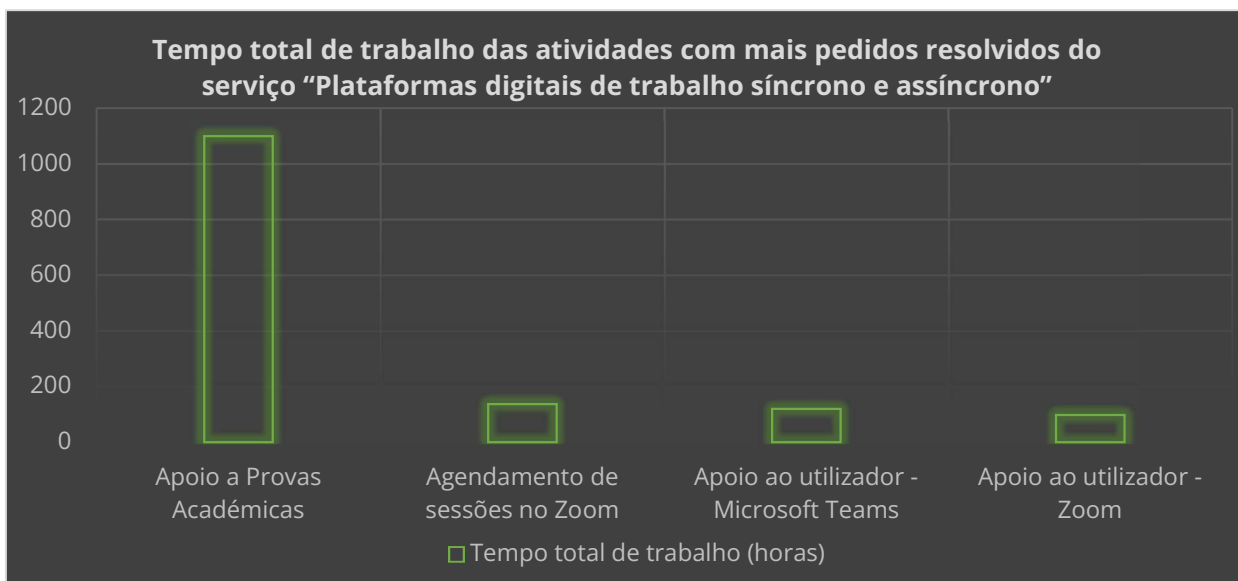


Figura 11 – Tempo total de trabalho das atividades com mais pedidos resolvidos do serviço "Plataformas digitais de trabalho síncrono e assíncrono"

Tabela 7 - Atividades com mais pedidos resolvidos do serviço "Plataforma de e-Learning"

Serviço	Número de pedidos resolvidos	Tempo Médio de solução	Tempo Total de Trabalho
Gestão de utilizadores	563	1 hora e 50 minutos	1130 horas
Gestão de conteúdos	151	3 hora e 50 minutos	151 horas
Gestão de cursos	59	1 hora e 30 minutos	59 horas
Gestão de unidades curriculares	47	1 hora	70 horas

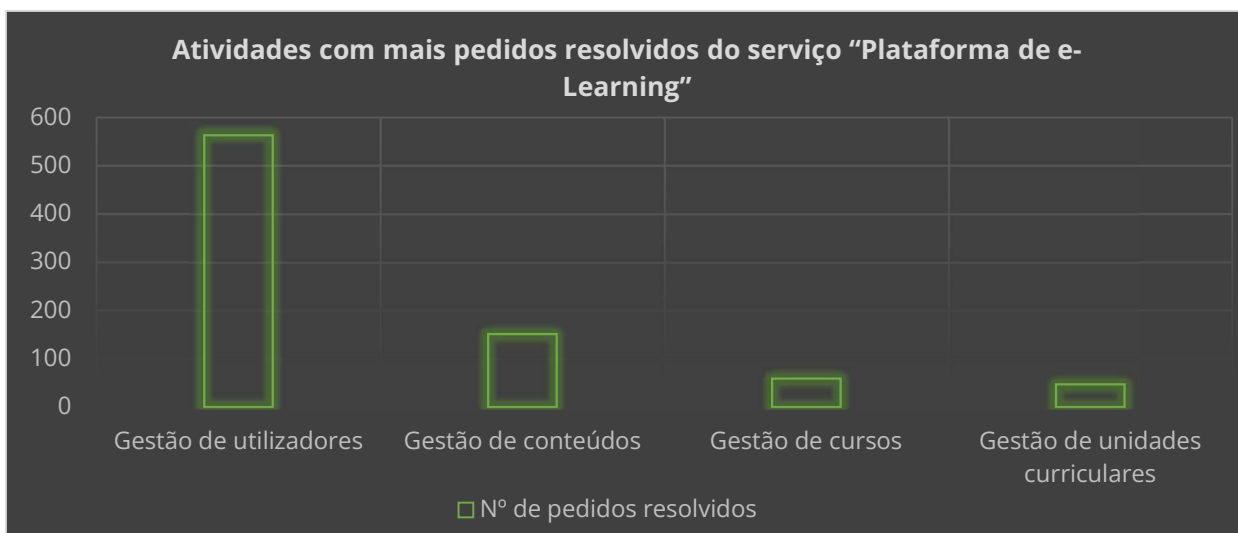


Figura 12 – Atividades com mais pedidos resolvidos do serviço "Plataforma de e-Learning (Blackboard)"

As atividades com mais pedidos resolvidos do serviço "Plataforma de e-Learning (Blackboard)" estão relacionadas com a gestão de utilizadores (número de pedidos resolvidos: 563), com um tempo médio de solução de 1 hora e 50 minutos e um tempo total de trabalho de 1130 horas.

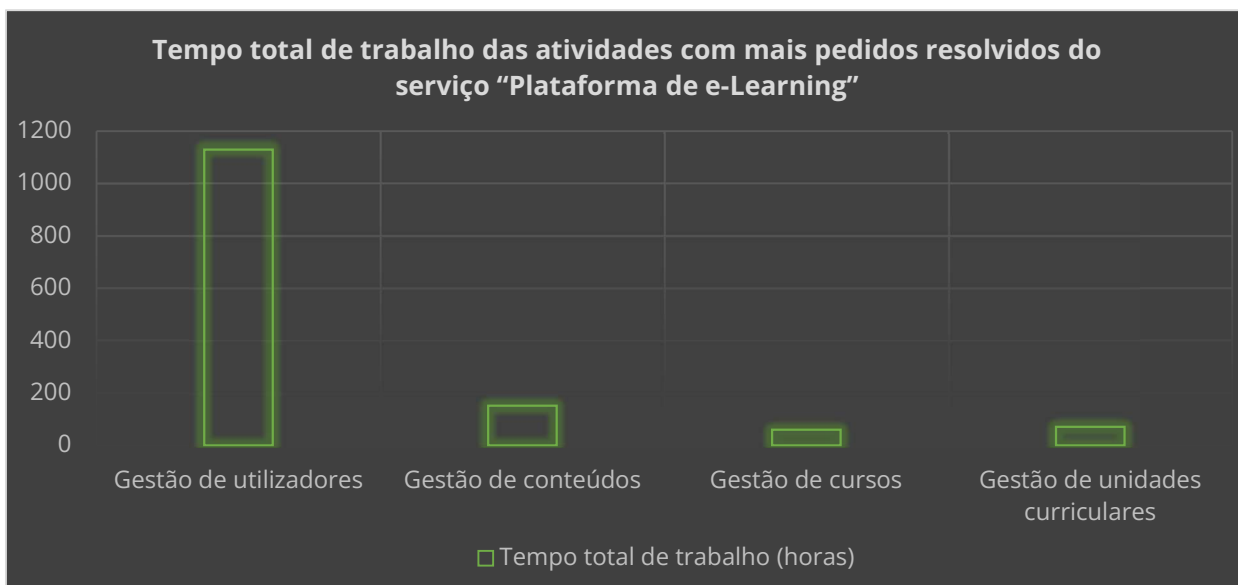


Figura 13 – Tempo total de trabalho das atividades com mais pedidos resolvidos do serviço “Plataforma de e-Learning (Blackboard)”

11. Inquéritos de Satisfação

Quando um pedido de apoio ou incidente é dado como resolvido na plataforma de suporte, é enviado automaticamente um inquérito de satisfação ao utilizador. Este indicador permite melhorar o serviço prestado pela equipa de Apoio Informático e avaliar o desempenho dos técnicos. O utilizador classifica o apoio prestado numa escala de 1 a 5 (sendo 1 muito mau e 5 excelente). A resposta aos inquéritos não é obrigatória.

Em 2022 foram respondidos 2251 inquéritos de satisfação. A grande maioria dos utilizadores avaliou como “excelente” o apoio fornecido pelos técnicos do NAI e NSIC (2007 em 2251 inquéritos enviados). 196 utilizadores avaliaram “elevada”, 24 utilizadores “média”, 7 utilizadores “baixa” e 17 utilizadores “muito baixa”.

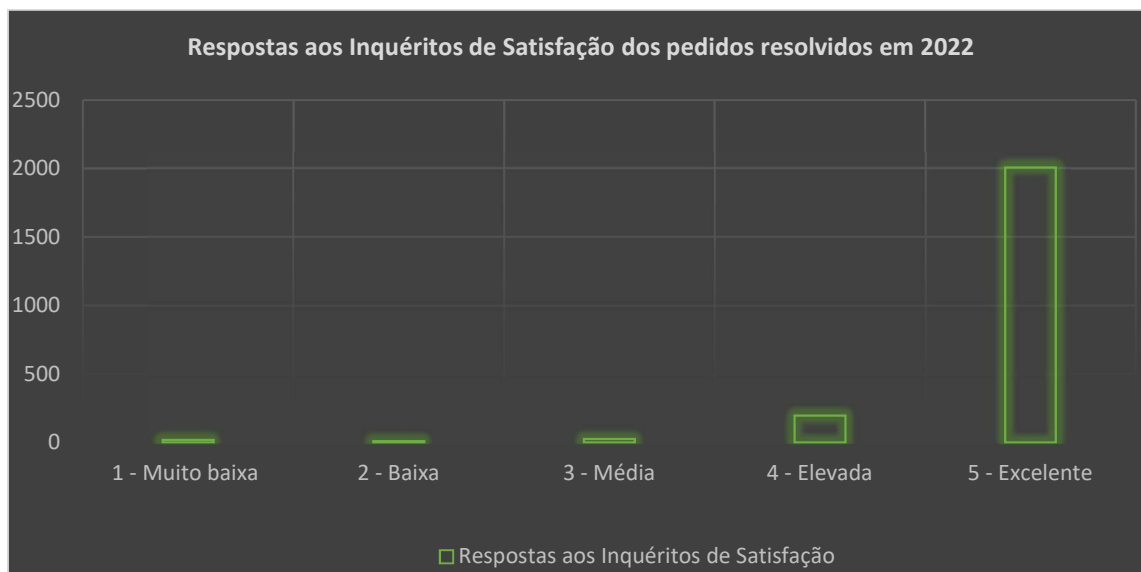


Figura 14 – Respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos no 1º semestre de 2022

89% dos pedidos resolvidos em 2022 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.

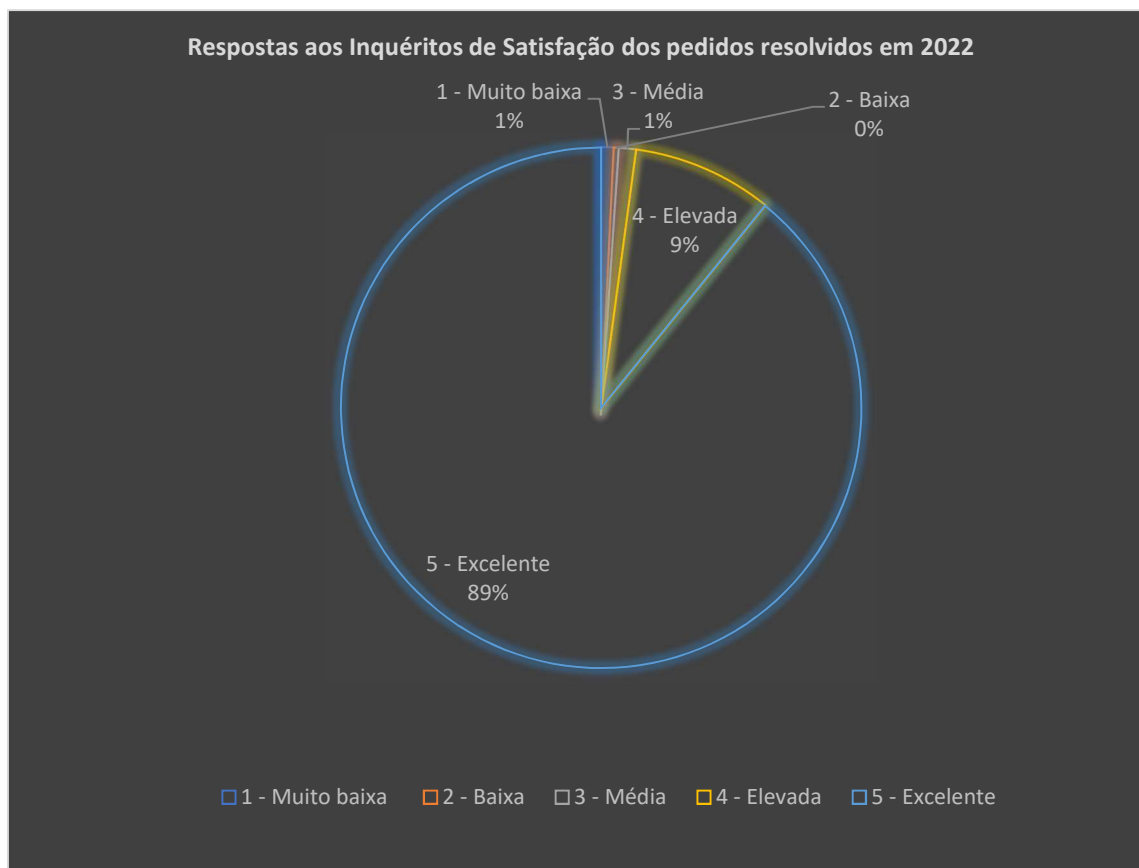


Figura 15 – Percentagens das respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos no 1º semestre de 2022

12. Conclusões

Em 2022 foram registados 4832 pedidos de apoio na plataforma de suporte. Em comparação com o ano de 2021 foi observado um acréscimo de 5,64% no número de pedidos registados na plataforma de suporte nas filas do Apoio Informático e no ATSA (4574 pedidos registados em 2021).

Dos 4832 pedidos registados na plataforma de suporte, 4818 foram resolvidos com sucesso e 14 estavam em tratamento (aguardavam resposta/resolução). Comparativamente com 2021 foi observado um acréscimo de 5,64% no número de pedidos resolvidos.

- Na fila de Apoio Informático foram resolvidos 4504 pedidos, o que corresponde a um acréscimo de 17,94%, comparativamente com o período homólogo (3819 pedidos resolvidos);
- Relativamente à fila de suporte do ATSA foram resolvidos 314 pedidos, o que corresponde a um decréscimo de 57,68%, comparativamente com o período homólogo (314 pedidos resolvidos).

Os pedidos resolvidos da fila de Apoio Informático correspondem a 93,49% do total de pedidos resolvidos (4504 pedidos).

O tempo médio de solução dos pedidos foi de 3 horas e 22 minutos. Em comparação com 2021 (6 horas e 43 minutos) foi observado um decréscimo de 49,88% no tempo médio de solução dos pedidos.

- Na fila de Apoio Informático o tempo médio de solução foi de 2 horas e 50 minutos, o que corresponde a um decréscimo de 53,55%, comparativamente com o período homólogo (6 horas e 6 minutos);
- Relativamente à fila de suporte do ATSA o tempo médio de solução foi de 11 horas e 7 minutos, o que corresponde a um acréscimo de 12,10%, comparativamente com o período homólogo (9 horas e 55 minutos).

Relativamente ao tempo total de trabalho necessário na solução dos pedidos, foram contabilizadas 9590 horas. Em comparação com o período homólogo (9270 horas) foi observado um acréscimo de 3,45% no tempo total de trabalho.

- Na fila de suporte de Apoio Informático o tempo total de trabalho na solução dos pedidos foi de 9100 horas, o que corresponde a um acréscimo de 12,86%, comparativamente com o período homólogo (7930 horas);
- Relativamente à fila de suporte do ATSA o tempo total de trabalho na solução dos pedidos foi de 485,67 horas, o que corresponde a um decréscimo de 63,76%, comparativamente com o período homólogo (1340 horas).

Quanto ao tempo total de trabalho referente aos pedidos resolvidos em 2022, a fila de suporte de Apoio Informático corresponde a 95% do tempo total de trabalho (9100 horas) e a fila de suporte do ATSA 5% (485,67 horas).

Em 2022, os 6 serviços com mais pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático foram:

- Portal de e-Learning (BlackBoard): 905 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 2 hora e 12 minutos; tempo total de trabalho: 1540 horas);
- Plataformas digitais de trabalho síncrono e assíncrono: 522 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 1 hora e 48 minutos; tempo total de trabalho: 1850 horas);
- Manutenção do Posto de Trabalho: 509 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 1 hora e 43 minutos; tempo total de trabalho: 856 horas);
- Portal Institucional: 472 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 2 hora e 33 minutos; tempo total de trabalho: 492 horas);
- Correio eletrónico: 442 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 2 hora e 48 minutos; tempo total de trabalho: 790 horas);
- Autenticação e Acessos: 433 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 1 hora e 10 minutos; tempo total de trabalho: 406 horas).

As atividades com mais pedidos resolvidos do serviço “Plataforma digital de trabalho síncrono e assíncrono” estão relacionadas com o apoio informático a Provas Académicas, e no serviço “Plataforma de e-Learning (Blackboard)” estão relacionadas com a gestão de utilizadores.

Os técnicos da 1ª linha (NAI e estagiários) resolveram 70.24% dos pedidos (3384 de 4818 pedidos resolvidos). Nos indicadores “número de pedidos de resolvidos” e “tempo médio de solução”.

Outro indicador que importa destacar é a redução de 73,69% no tempo médio de solução da 1ª linha do Núcleo de Apoio Informático (tempo médio de resposta: 1 hora e 46 minutos), em comparação com o período homólogo (tempo médio de resposta: 5 horas e 55 minutos). Esta melhoria pode ser parcialmente justificada pelo apoio prestado pelos estagiários (Martim Santos e André Figueiredo), durante o 1º semestre de 2022, libertando os técnicos da 1ª linha de tarefas menos complexas, mas críticas para o NAI (por exemplo inventariado de ativos ou manutenção de salas de aula e postos de trabalho).

Finalmente destacamos os resultados dos inquéritos de satisfação dos pedidos de apoio. 89% dos pedidos resolvidos em 2022 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.