



**Relatório Anual da Plataforma de Suporte ESEL
2023**

ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE LISBOA



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

**Lisboa
Janeiro 2024**

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.....	5
2. Contexto.....	5
2.1. Designação	5
2.2. Estrutura orgânica.....	5
2.3. Público-Alvo.....	5
2.4. Organização da equipa em áreas de atuação	5
2.5. Estágios curriculares no NAI.....	6
2.6. Atribuições da equipa de suporte de 1ª linha do NAI.....	6
2.7. Atribuições da equipa de suporte de 2ª linha do NAI.....	6
2.8. Atribuições da equipa de suporte do NSIC.....	6
2.9. Gestão de Incidentes e pedidos - Missão.....	7
2.10. Plataforma de Suporte	7
2.11. Protocolo de tratamento de incidentes	8
3. Registo de Incidentes	9
4. Tempo médio de solução e tempo total de trabalho	11
5. Pedidos por Serviço.....	14
6. Inquéritos de Satisfação	17
7. Conclusões.....	19

Índice de figuras

Figura 4 - Escalonamento funcional do Núcleo de Apoio Informático.....	8
Figura 5 - Número de incidentes registados na plataforma de suporte.....	10
Figura 6 - Número de pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático.....	11
Figura 7 - Percentagem referente ao total de pedidos resolvidos pelos técnicos do NAI e NSIC.....	11
Figura 8 - Tempo Médio de solução, em horas, pelas equipas de apoio informático	12
Figura 9 - Tempo total de trabalho, em horas, dos pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático	13
Figura 10 - Percentagem do tempo total de trabalho referente aos pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático.....	14
Figura 11 - Serviços com mais pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático	15
Figura 12 - Tempo total de trabalho das atividades que registaram mais horas na solução dos pedidos registados na plataforma de suporte.....	17
Figura 20 - Resultados aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos no 1º semestre de 2023.....	18
Figura 21 - Percentagens das respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos no 1º semestre de 2023.....	18

Índice de tabelas

Tabela 1 - Número de pedidos registados na plataforma de suporte nas filas de suporte do NAI e NSIC.....	9
Tabela 2 - Estatísticas do número de pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático	10
Tabela 3 - Tempo médio de solução das equipas de apoio informático	12
Tabela 4 - Tempo total de trabalho dos técnicos do NAI e NSIC.....	12
Tabela 5 - Serviços com mais pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático	14
Tabela 6 - Número de pedidos resolvidos, tempo médio de solução e tempo total de trabalho por serviço.....	15
Tabela 7 - Serviços que registaram mais horas de trabalho na resolução dos pedidos registados na plataforma de suporte	17

1. Introdução

O presente documento constitui um estudo realizado aos dados provenientes da plataforma de suporte OTRS, no ano de 2023 (1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023). Com a elaboração deste estudo pretendemos analisar os pedidos registados na plataforma de suporte, nomeadamente o número de pedidos resolvidos pelas equipas de Apoio Informático (NAI e NSIC), tempo médio de solução, tempo total de trabalho e as respostas aos inquéritos de satisfação.

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. Contexto

Nesta seção são apresentados os Núcleos que fornecem apoio informático na ESEL, nomeadamente o Núcleo de Apoio Informático e o Núcleo de Sistemas de Informação e Comunicação, a sua estrutura orgânica, organização das equipas em áreas de atuação, membros, responsabilidades e o protocolo de tratamento de incidentes.

2.1. Designação

O Núcleo de Apoio Informático e o Núcleo de Sistemas de Informação e Comunicação, adiante designados por NAI e NSIC, integram a Divisão de Gestão e Sistemas de Informação (DGSI) da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa (ESEL).

2.2. Estrutura orgânica

A estrutura do NAI é constituída por um dirigente da Divisão de Gestão de Sistemas de Informação, um coordenador técnico, e técnicos com competências e capacidades para dar resposta aos objetivos e aplicar os procedimentos definidos no Regulamento do NAI, e em conformidade com o estabelecido no artigo 27º do Regulamento Geral de Organização e de Funcionamento das Unidades Estruturais de Recursos da ESEL anexo ao Despacho nº 3299/2016, publicado no DR nº 98, 2ª série, de 20 de maio de 2021.

2.3. Público-Alvo

O NAI e o NSIC fornecem apoio informático aos seguintes utilizadores:

- Utilizadores internos (estudantes, docentes, investigadores e funcionários);
- Utilizadores externos que necessitem de apoio informático nas instalações da ESEL.

2.4. Organização da equipa em áreas de atuação

O NAI organiza-se em duas equipas com áreas de atuação distintas, com o propósito de dar resposta às necessidades informáticas da comunidade académica e restantes serviços:

- **Equipa de suporte de 1ª linha** - Compete-lhe assegurar o apoio técnico ao utilizador, eventos, provas académicas e a instalação, manutenção e assistência técnica de ativos informáticos;
- **Equipa de suporte de 2ª linha** - Compete-lhe assegurar o planeamento, a administração, a segurança e a gestão dos sistemas de informação e da infraestrutura tecnológica e de comunicações. Assim como a coordenação, orientação e apoio especializado no tratamento de incidentes e pedidos de serviços escalados pela equipa de 1ª linha do NAI.

Quanto à equipa do NSIC tem como propósito dar resposta às necessidades aplicacionais.

2.5. Estágios curriculares no NAI

Em março foram integrados 2 estagiários do ISTE (Instituto Superior de Tecnologias Avançadas) na equipa de 1ª linha do NAI dos polos Calouste Gulbenkian e Artur Ravara. Os estágios curriculares concluíram em agosto de 2023.

No mês de maio foi integrado mais 1 estagiário, da Escola Profissional IEDP. Data de conclusão do estágio: 16 de junho de 2023.

2.6. Atribuições da equipa de suporte de 1ª linha do NAI

Para o alcance dos objetivos do NAI e cumprimento das suas competências, são atribuições da equipa de 1ª linha:

- Assegurar o apoio técnico ao utilizador, eventos e provas académicas ESEL;
- Fornecer atendimento presencial e remoto, com registo de intervenções na ferramenta de gestão de incidentes e pedidos de serviço;
- Assegurar o correto funcionamento do parque informático, telecomunicações e do software disponibilizado à comunidade académica;
- Prestar apoio funcional na utilização das ferramentas tecnológicas;
- Colaborar na implementação e acompanhamento de projetos de Tecnologias de Informação e Comunicação e de atividades críticas sob proposta da Coordenação;
- Manter atualizada a documentação técnica, manuais e tutoriais para apoio ao utilizador e o inventariado interno de ativos informáticos;
- Identificar necessidades e propor melhorias;
- Assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos para resolução dos pedidos.

2.7. Atribuições da equipa de suporte de 2ª linha do NAI

Para o alcance dos objetivos do NAI e cumprimento das suas competências, são atribuições da equipa de 2ª linha:

- Efetuar o planeamento, administração e gestão dos sistemas de informação e da infraestrutura tecnológica e de comunicações;
- Assegurar a coordenação, orientação e o apoio especializado no tratamento e resolução de incidentes e pedidos de serviços escalados pela equipa de 1ª linha do NAI;
- Definir regras, prioridades e validação do cumprimento dos prazos estabelecidos para resolução dos pedidos e dos projetos;
- Identificar necessidades, propor melhorias e, em caso de aprovação, aplicá-las;
- Produzir normas, procedimentos, documentação técnica e manuais de apoio ao utilizador sobre serviços e processos;
- Adotar, implementar e promover medidas que melhorem a segurança do Ciberespaço;
- Auditar e garantir a correta execução de normas de segurança da informação e privacidade.

2.8. Atribuições da equipa de suporte do NSIC

Para o alcance dos objetivos do NSIC e cumprimento das suas competências, são atribuições da equipa:

- 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);
- 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).

2.9. Gestão de Incidentes e pedidos - Missão

Ao NAI compete assegurar o correto funcionamento do parque informático, telecomunicações, software e outros serviços informáticos disponibilizados à comunidade académica, realizando atendimento presencial e remoto, com registo de intervenções na plataforma de gestão de incidentes e pedido de serviços. De modo a manter, dentro do possível, os melhores níveis de qualidade e de disponibilidade do serviço.

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

Também presta apoio funcional aos utilizadores, na utilização das ferramentas tecnológicas e colabora na implementação e acompanhamento de projetos de Tecnologias de Informação e Comunicação e de atividades críticas sob proposta da Coordenação.

2.10. Plataforma de Suporte

O NAI e o NSIC têm disponível uma plataforma de suporte dedicada para tratamento de incidentes e pedidos de serviço. Os e-mails enviados para suporte@esel.pt dão entrada na plataforma e são tratados de acordo com os critérios da norma ISO 20000. Importante: só dão entrada na plataforma de suporte mensagens enviadas a partir dos endereços institucionais (exemplo: estudante@campus.esel.pt ou funcionario@esel.pt).

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

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);
- Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos (suporte.atsa@esel.pt);
- Audiovisuais (suporte.av@esel.pt);
- Projetos (suporte.projetos@esel.pt).

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).

2.11. Protocolo de tratamento de incidentes

No âmbito do protocolo de tratamento de incidente e pedidos de serviço são realizadas as seguintes tarefas:

- **Identificação:** Tomada de conhecimento, pelos técnicos de 1ª linha do NAI da ocorrência de um incidente ou pedido de serviço, reportado na plataforma de gestão de incidentes e pedidos de serviço, 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 – 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).
- **Analisar e priorizar:** O técnico analisa os incidentes e pedidos de serviço de modo a resolver de acordo com os níveis de serviço e prioridades acordadas;
- **Diagnóstico Inicial:** Levantamento, tão exaustivo quanto possível, por parte do suporte de 1ª linha do NAI, dos dados 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, reencaminhando o pedido para a equipa de apoio especializado ou para apoio externo (ex. fornecedores ou fabricantes).



Figura 1 - Escalonamento funcional do Núcleo de Apoio Informático

- **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;
- 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 ou pedido de serviço);
 - 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);
 - Agradecimentos, pedidos anulados ou duplicados são enviados para a fila dos inválidos.
- **Avaliação de satisfação:** É enviado automaticamente um inquérito de satisfação do apoio prestado após o fecho do pedido.

3. Registo de Incidentes

Em 2023 foram registados 5428 pedidos de apoio informático na plataforma de suporte. Em comparação com o período homólogo foi observado um acréscimo de 12,66% no número de pedidos registados na plataforma de suporte (4818 pedidos em 2022).

- Na fila de suporte do NAI foram registados 4418 pedidos, o que corresponde a um acréscimo de 8,44%, comparativamente com o período homólogo (4074 pedidos);
- Relativamente à fila de suporte do NSIC foram registados 1010 pedidos, o que corresponde a um acréscimo de 35,75%, comparativamente com o período homólogo (744 pedidos).

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

Equipa de Suporte	Número de pedidos (2022)	Número de pedidos (2023)	Δ
NAI	4074	4418	(+ 8,44%)
NSIC	744	1010	(+ 35.75%)
Total (NAI e NSIC)	4818	5428	(+ 12,66%)

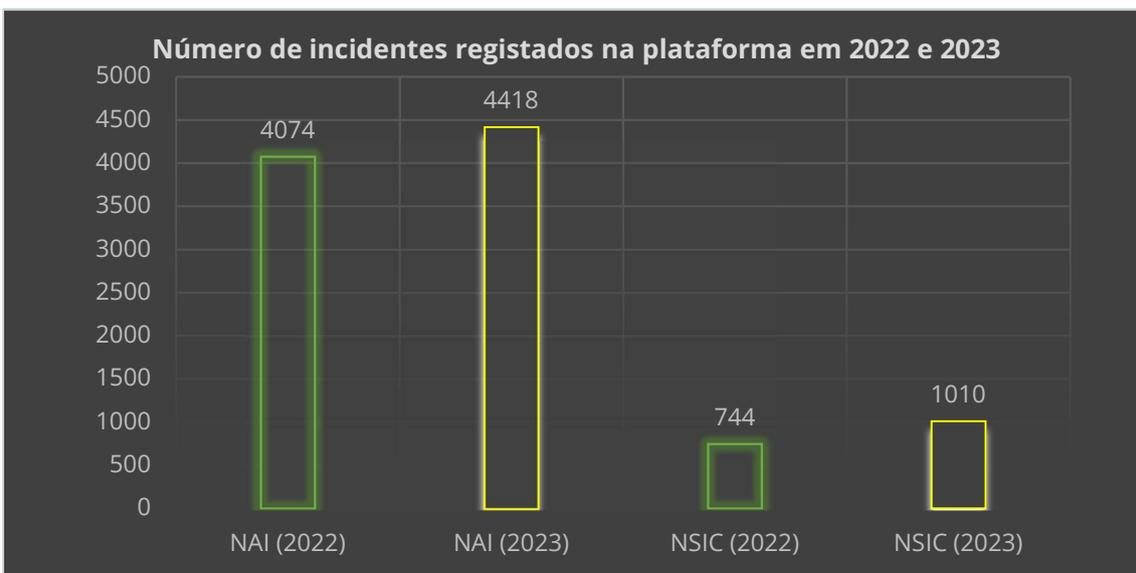


Figura 2 – Número de incidentes registados na plataforma de suporte

Dos 5428 pedidos registados na plataforma de suporte, 5419 foram resolvidos com sucesso e 9 estavam em tratamento (aguardavam resposta/resolução). Comparativamente com 2022 foi observado um acréscimo de 12,73% no número de pedidos resolvidos.

- Os técnicos do NAI resolveram 4417 pedidos, o que corresponde a um acréscimo de 8,61%, comparativamente com o período homólogo (4067 pedidos resolvidos);
- Relativamente aos técnicos do NSIC, resolveram 1002 pedidos, o que corresponde a um acréscimo de 35,41%, comparativamente com o período homólogo (740 pedidos resolvidos).

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

Equipa de Suporte	Número de pedidos resolvidos (2022)	Número de pedidos resolvidos (2023)	Δ
NAI	4067	4417	(+ 8,61 %)
NSIC	740	1002	(+ 35,41%)
Total (NAI e NSIC)	4807	5419	(+ 12,73%)



Figura 3 – Número de pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático

Os pedidos resolvidos pelos técnicos do NAI correspondem a 81,50% do total de pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático (4417 pedidos).

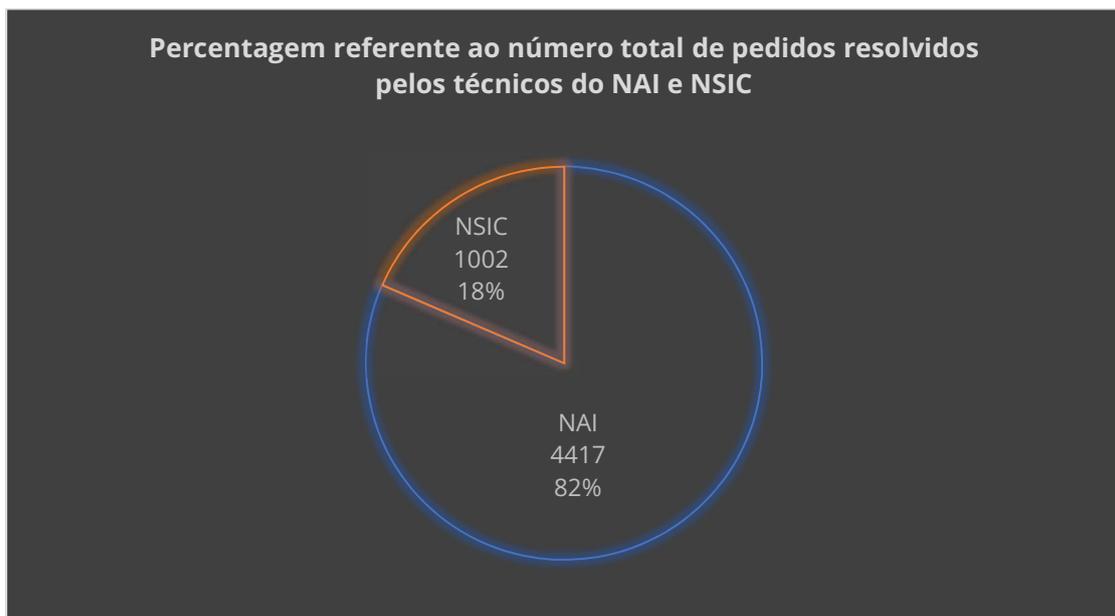


Figura 4 – Percentagem referente ao total de pedidos resolvidos pelos técnicos do NAI e NSIC

4. Tempo médio de solução e tempo total de trabalho

O tempo médio de solução, dos pedidos registado na plataforma de suporte, foi de 2 horas e 48 minutos. Em comparação com 2022 (3 horas e 22 minutos) foi observado um decréscimo de 16,83% no tempo médio de solução.

- O tempo médio de solução dos técnicos do NAI foi de 1 hora e 32 minutos, o que corresponde a um decréscimo de 45,88%, comparativamente com o período homólogo (2 horas e 50 minutos);

- Relativamente aos técnicos do NSIC, o tempo médio de solução foi de 6 horas e 3 minutos, o que corresponde a um decréscimo de 45,58%, comparativamente com o período homólogo (11 horas e 7 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 (2022)	Tempo médio de solução (2023)	Δ
NAI	2 horas e 50 minutos	1 horas e 32 minutos	(- 45,88%)
NSIC	11 horas e 7 minutos	6 horas e 3 minutos	(- 45,58%)
Total (NAI e NSIC)	3 horas e 22 minutos	2 horas e 48 minutos	(- 16,83%)

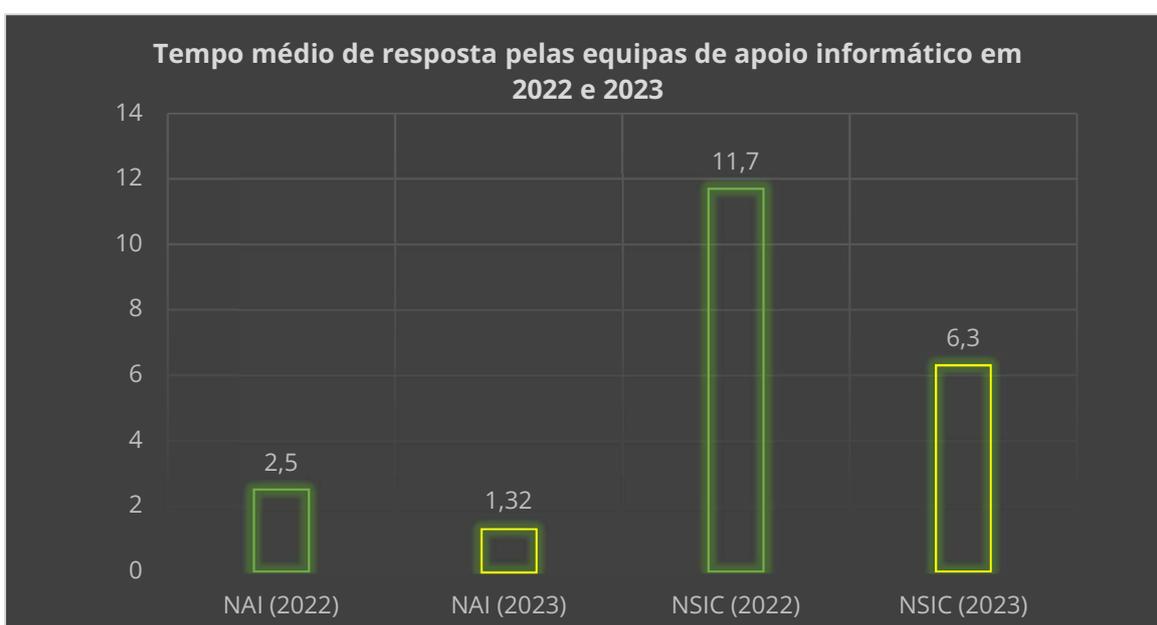


Figura 5 – Tempo Médio de solução, em horas, pelas equipas de apoio informático

Relativamente ao tempo total de trabalho, referente aos pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático, foram contabilizadas 9280 horas. Em comparação com o período homólogo (9590 horas) foi observado um decréscimo de 3,23% no tempo total de trabalho necessário para solucionar os pedidos.

- O tempo total de trabalho dos técnicos do NAI foi de 7680 horas, o que corresponde a um decréscimo de 7,36%, comparativamente com o período homólogo (8290 horas);
- Relativamente aos técnicos do NSIC, o tempo total de trabalho foi de 1600 horas, o que corresponde a um acréscimo de 23,08%, comparativamente com o período homólogo (1300 horas).

Tabela 4 - Tempo total de trabalho dos técnicos do NAI e NSIC

Equipa de Suporte	Tempo total de trabalho (2022)	Tempo total de trabalho (2023)	Δ
-------------------	--------------------------------	--------------------------------	---

NAI	8290 h	7680 h	(- 7,36%)
NSIC	1300 h	1600 h	(+ 23,08%)
Total (NAI e NSIC)	9590 h	9280 h	(- 3,23%)

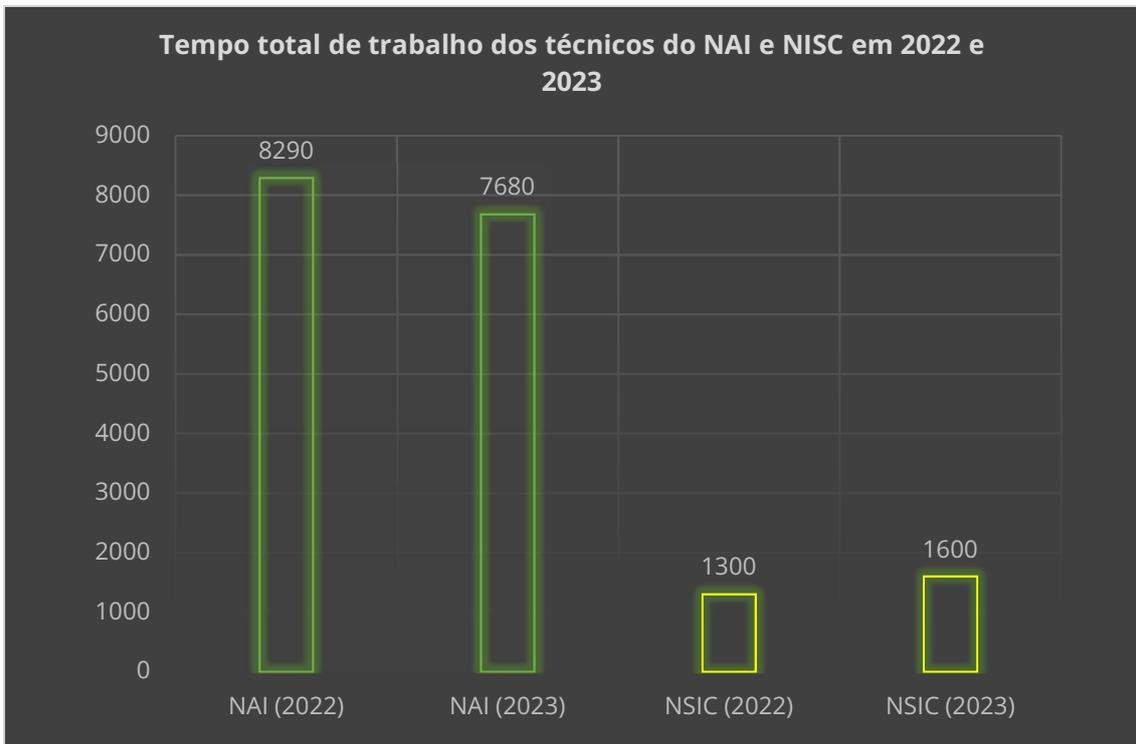


Figura 6 – Tempo total de trabalho, em horas, dos pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático

O tempo de trabalho da equipa do NAI corresponde a 83% do tempo total de trabalho referente aos pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático (7680 horas). A equipa do NSIC corresponde a 17% (1600 horas).

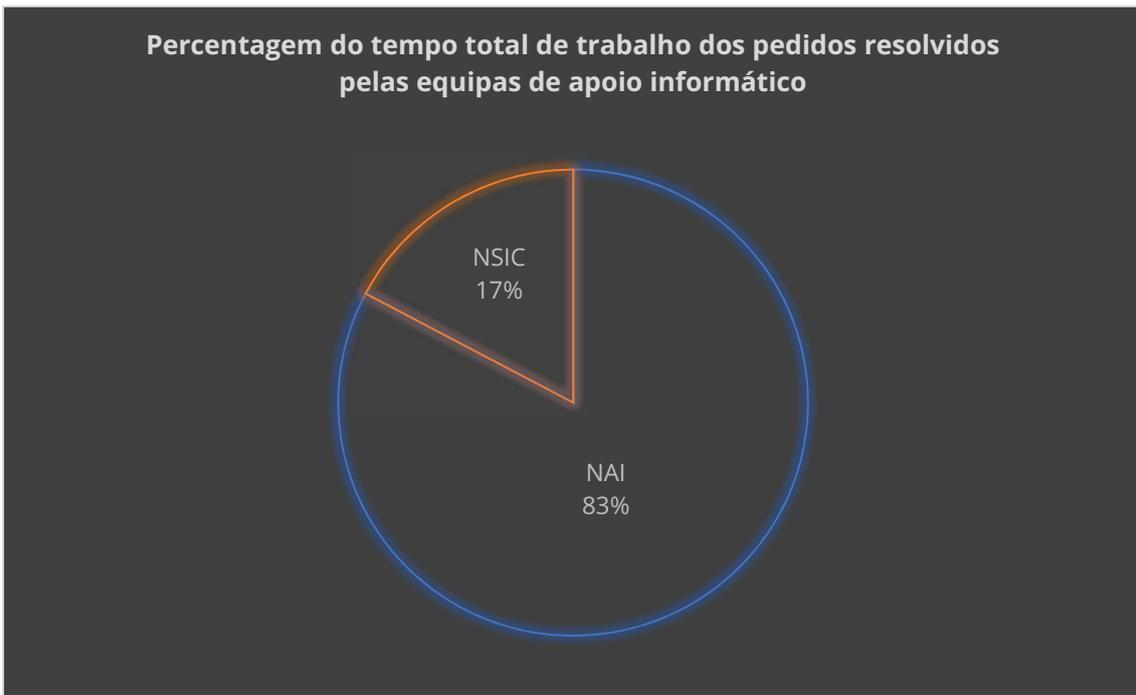


Figura 7 – Percentagem do tempo total de trabalho referente aos pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático

5. Pedidos por Serviço

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

Os 6 serviços com mais pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático estão relacionados com a plataforma de e-Learning, apoio ao utilizador, Sistema de Gestão Académica, autenticação e acessos, portal Institucional e manutenção de postos de trabalho.

Resumo dos 6 serviços com mais pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático (para mais detalhes consultar as tabelas 5 e 6):

- **Portal de e-Learning (BlackBoard e Moodle):** 680 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 2 hora e 40 minutos; tempo total de trabalho: 1100 horas);
- **Apoio ao utilizador:** 639 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 26 minutos; tempo total de trabalho: 320 horas);
- **Sistema de Gestão Académica (SIGES):** 637 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 5 hora e 45 minutos; tempo total de trabalho: 887 horas e 30 minutos);
- **Autenticação e Acessos:** 473 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 53 minutos; tempo total de trabalho: 428 horas).
- **Portal Institucional:** 469 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 2 horas; tempo total de trabalho: 486 horas);
- **Manutenção do Posto de Trabalho:** 433 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 1 hora e 33 minutos; tempo total de trabalho: 662 horas).

Tabela 5 - Serviços com mais pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático

Serviço	Número de pedidos resolvidos	Tempo Médio de solução	Tempo Total de Trabalho
Plataforma de e-Learning	680	2 horas e 40 minutos	1100 horas
Apoio ao utilizador	639	26 minutos	320 horas
Sistema de Gestão Académica	637	5 horas e 45 minutos	887 horas e 30 minutos
Autenticação e Acessos	473	53 minutos	428 horas
Portal Institucional	469	2 horas	486 horas
Manutenção de Posto de Trabalho	433	1 hora e 33 minutos	662 horas

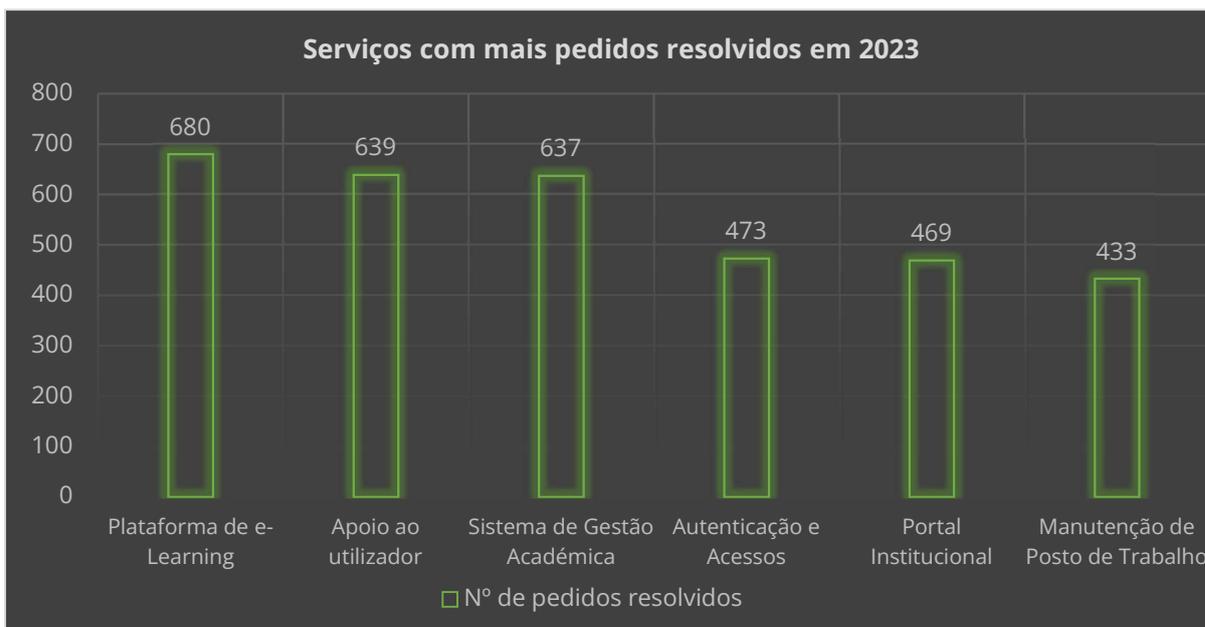


Figura 8 – Serviços com mais pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático

Tabela 6 - 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
Apoio ao utilizador	639	26 minutos	320 horas
Armazenamento e Backup	13	9 horas	37 horas
Apoio a Salas (Audiovisuais)	14	15 horas e 32 minutos	7 horas
Autenticação e Acessos	473	53 minutos	428 horas
<i>Business Intelligence</i> (Power BI)	6	30 minutos	28 horas
Desenvolvimento de aplicações	10	1 hora e 30 minutos	81 horas
Documentação técnica	8	2 horas e 50 minutos	105 horas
Gestão de empréstimos	23	2 horas e 25 minutos	22 horas
Gestão de Biblioteca (Biblionet)	15	1 hora e 10 minutos	55 horas
Gestão Documental (iPortalDoc)	42	13 horas e 14 minutos	48 horas
IGCP (Homebanking)	1	2 horas e 22 minutos	1 hora
Infraestruturas	198	2 horas	688 horas
Manutenção de Sala de Aula	55	33 minutos	63 horas
Manutenção de Posto de Trabalho	433	1 hora e 33 minutos	662 horas
Modelos	21	6 horas e 44 minutos	102 horas
Projetos	32	4 horas e 10 minutos	61 horas
Parque de Estacionamento	70	6 horas	83 horas
Plataforma de Compras Públicas (Vortal)	2	0 horas	2 horas
Plataforma de e-Learning	680	2 horas e 40 minutos	1100 horas
Plataforma de Inquéritos	85	5 horas e 42 minutos	532 horas
Plataforma de Suporte	280	3 horas e 7 minutos	569 horas

Plataformas digitais de trabalho síncrono e assíncrono	278	1 hora e 38 minutos	904 horas
Portal Institucional	469	2 horas	486 horas
Correio eletrónico	401	3 horas e 19 minutos	694 horas
Redes e Conectividade	31	2 horas e 34 minutos	90 horas
Revista Pensar Enfermagem – Apoio Técnico	12	11 horas	12 horas
Segurança e Monitorização	6	44 minutos	12 horas
Senhas de Atendimento (Attendsys)	40	2 horas	144 horas
Sistema de Impressão, Cópia e Digitalização	119	1 hora e 37 minutos	164 horas
Serviço Multimédia	3	6 horas	6 horas
Sistema de Correção de Exames (Qualen)	97	5 horas e 28 minutos	483 horas
Sistema de Gestão Académica	637	5 horas e 45 minutos	887 horas e 30 minutos
Sistema de Gestão de Recursos Humanos e Financeira (GIAF)	147	5 horas e 10 minutos	294 horas
Sistema de videovigilância	4	8 horas e 32 minutos	18 horas
Voz (Voicis)	73	3 horas e 25 minutos	103 horas
Total (NAI e NSIC)	5427	2 hora e 49 minutos	9290 horas

Relativamente ao tempo total de trabalho das equipas de apoio informático, na solução dos pedidos registados na plataforma de suporte, apresentamos os 6 serviços que registaram mais horas de trabalho e alguns exemplos de tarefas solicitadas/realizadas (para mais detalhes consultar a tabela 7):

- **Portal de e-Learning:** 1100 horas;
 - Exemplo de tarefas solicitadas/realizadas: administração e apoio ao utilizador na gestão das unidades curriculares, conteúdos e utilização da Plataforma de e-Learning)
- **Plataformas digitais de trabalho síncrono e assíncrono:** 904 horas;
 - Exemplo de tarefas solicitadas/realizadas: administração e apoio ao utilizador na utilização do Microsoft Teams, Zoom e apoio a Provas Académicas)
- **Sistema de Gestão Académica:** 887 horas;
 - Exemplo de tarefas solicitadas/realizadas: administração e apoio ao utilizador na utilização e gestão do SIGES e portais académicos)
- **Correio eletrónico:** 694 horas;
 - Exemplo de tarefas solicitadas/realizadas: criação de caixas de correio e listas de distribuição, gestão de acessos e membros de caixas partilhadas e listas de distribuição, rastreio de mensagens, gestão da quarentena, regras de fluxo de correio e de segurança)
- **Infraestruturas:** 668 horas;
 - Exemplo de tarefas solicitadas/realizadas: gestão da segurança do ciberespaço, rede estruturada, administração de sistemas, monitorização, licenciamento e backups)
- **Manutenção de Posto de Trabalho:** 662 horas;

- Exemplo de tarefas solicitadas/realizadas: preparação e instalação de desktop/laptop, instalação de software, periféricos, monitor, *docking station* e telefone)

Tabela 7 - Serviços que registaram mais horas de trabalho na resolução dos pedidos registados na plataforma de suporte

Serviço	Número de pedidos resolvidos	Tempo Médio de solução	Tempo Total de Trabalho
Plataforma de e-Learning	680	2 horas e 40 minutos	1100 horas
Plataformas digitais de trabalho síncrono e assíncrono	278	1 hora e 38 minutos	904 horas
Sistema de Gestão Académica	637	5 horas e 45 minutos	887 horas
Correio eletrónico	401	3 horas e 19 minutos	694 horas
Infraestruturas	198	2 horas	688 horas
Manutenção de Posto de Trabalho	433	1 hora e 33 minutos	662 horas

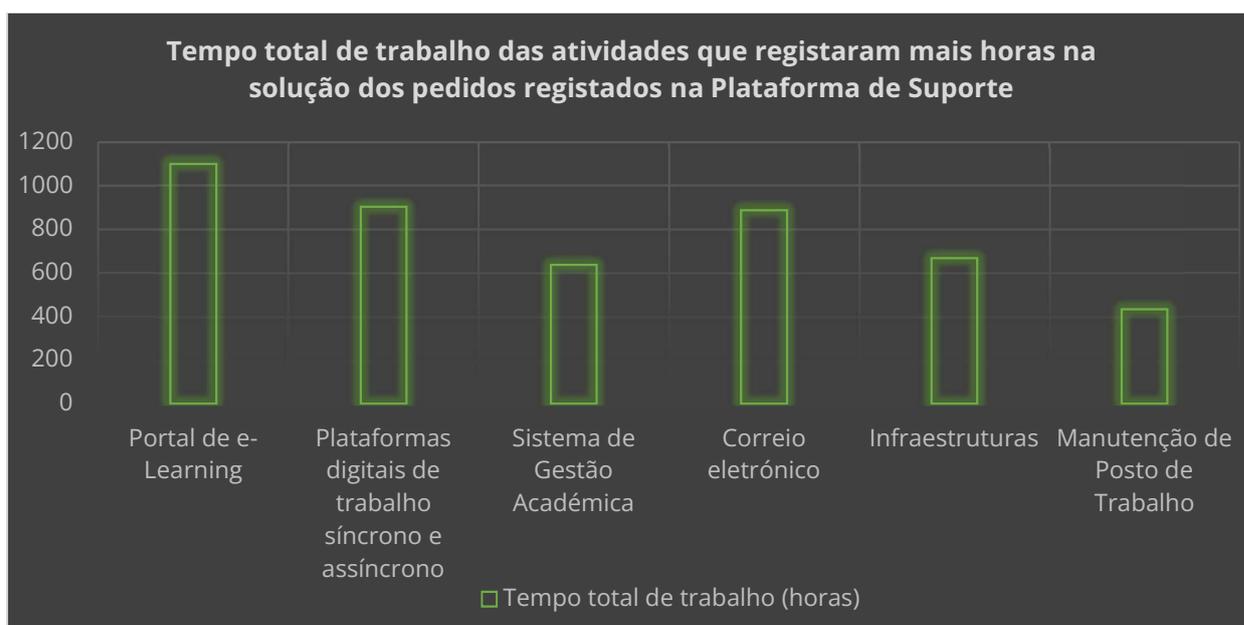


Figura 9 – Tempo total de trabalho das atividades que registaram mais horas na solução dos pedidos registados na plataforma de suporte

6. 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 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 2023 foram respondidos 2310 inquéritos de satisfação. A grande maioria dos utilizadores avaliou como “excelente” o apoio fornecido pelos técnicos do NAI e NSIC (2028 em 2310

inquéritos respondidos). 209 utilizadores avaliaram “elevada”, 51 utilizadores “média”, 10 utilizadores “baixa” e 12 utilizadores “muito baixa”.

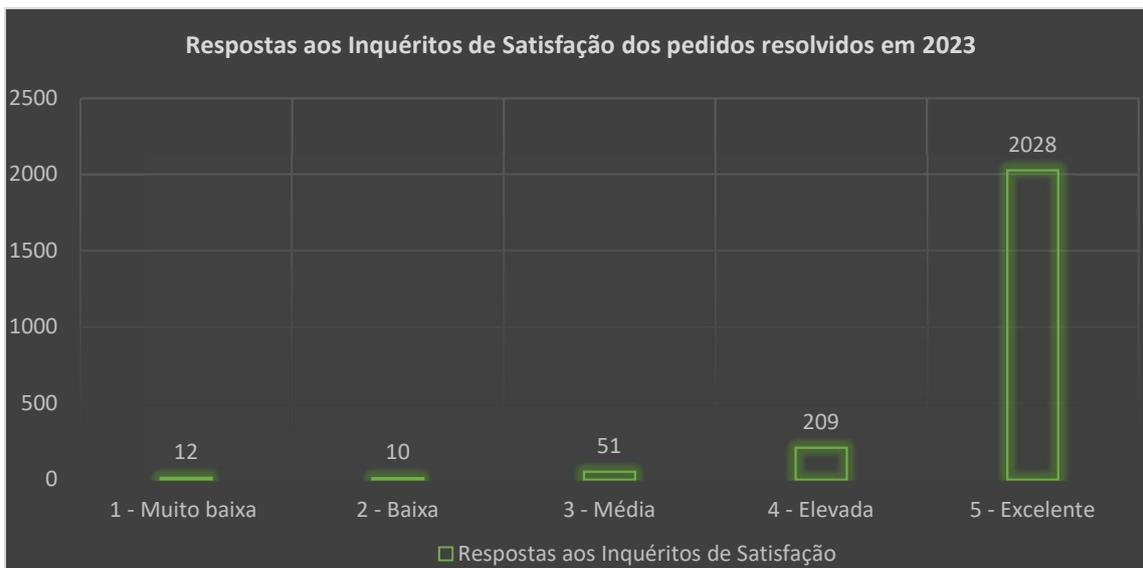


Figura 10 – Resultados aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos no 1º semestre de 2023

88% dos pedidos resolvidos em 2023 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.

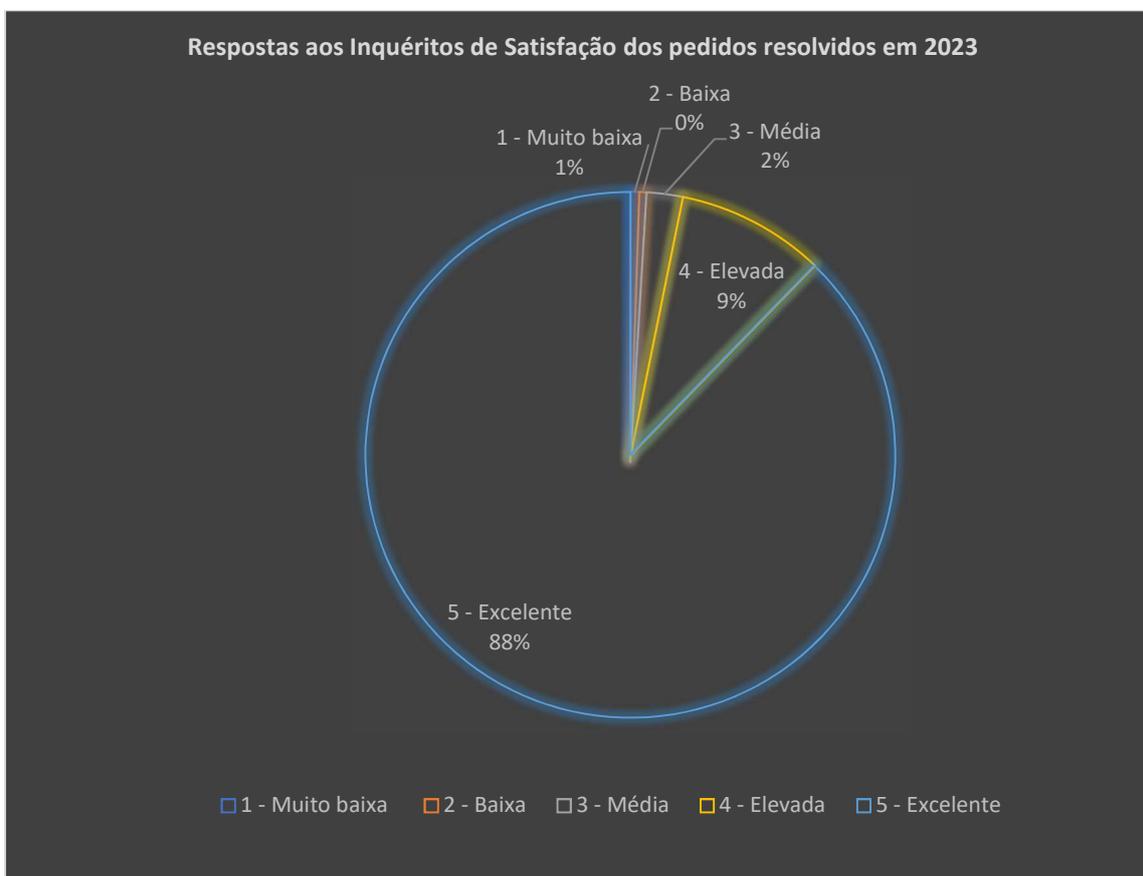


Figura 11 – Percentagens das respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos no 1º semestre de 2023

7. Conclusões

Em 2023 foram registados 5428 pedidos de apoio informático na plataforma de suporte. Em comparação com o período homólogo foi observado um acréscimo de 12,66%. Dos 5428 pedidos registados na plataforma de suporte, 5419 foram resolvidos com sucesso e 9 estavam em tratamento (aguardavam resposta/resolução). Comparativamente com 2022 foi observado um acréscimo de 12,73% no número de pedidos resolvidos.

Os pedidos resolvidos pelos técnicos do NAI correspondem a 81,50% do total de pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático (4417 pedidos).

O tempo médio de solução, dos pedidos registado na plataforma de suporte, foi de 2 horas e 48 minutos. Em comparação com 2022 (3 horas e 22 minutos) foi observado um decréscimo de 16,83% no tempo médio de solução.

O tempo médio de solução dos técnicos do NAI foi de 1 hora e 32 minutos, o que corresponde a um decréscimo de 45,88%, comparativamente com o período homólogo (2 horas e 50 minutos). Relativamente aos técnicos do NSIC, o tempo médio de solução foi de 6 horas e 3 minutos, o que corresponde a um decréscimo de 45,58%, comparativamente com o período homólogo (11 horas e 7 minutos).

Os 6 serviços com mais pedidos resolvidos pelas equipas de apoio informático, estão relacionados com a Plataforma de e-Learning (BlackBoard e Moodle), Sistema de Gestão Académica (SIGES), autenticação e acessos, Portal Institucional ou com a manutenção do Posto de Trabalho.

Outro indicador que importa destacar é a redução continua do tempo médio de solução da equipa de 1ª linha do NAI nos últimos 3 anos.

- 2021: 5 horas e 55 minutos;
- 2022: 1 hora e 46 minutos;
- 2023: 1 hora e 02 minutos.

Finalmente destacamos os resultados dos inquéritos de satisfação dos pedidos de apoio. 88% dos pedidos resolvidos em 2023 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.