

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

Informática

15/02/2021

APROVADO POR:

José Bastos – Vice-Presidente

1. INDICADORES DE DESEMPENHO

1.1. RESULTADO GLOBAL E CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE

indicador	meta		SC/SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
percentagem de cumprimento do prazo para resolução de problemas informáticos	≥ 95,00%	número de solicitações resolvidas dentro do prazo	150	86	3151	1587	6054	1502	12530
		número de solicitações efetuadas	152	88	3199	1608	6137	1505	12689
		resultado	98.68%	97.73%	98.50%	98.69%	98.65%	99.80%	98.75%
tempo médio (horas) gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade crítica	≤ 6 horas	número de horas usadas para a resolução dos problemas prioridade crítica	0.00	6.00	72.30	8.00	59.50	17.00	162.80
		número de solicitações prioridade crítica	0	2	29	2	16	3	52
		resultado	0.00	3.00	2.49	4.00	3.72	5.67	3.13
tempo médio (horas) gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade elevada	≤ 48 horas	número de horas usadas para a resolução dos problemas prioridade elevada	59.00	7.00	1421.40	569.00	863.05	205.00	3124.45
		número de solicitações prioridade elevada	6	7	454	7	154	35	663
		resultado	9.83	1.00	3.13	81.29	5.60	5.86	4.71
tempo médio (horas) gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade média	≤ 72 horas	número de horas usadas para a resolução dos problemas prioridade média	1.00	11.00	958.80	1139.00	2075.70	407.00	4592.50
		número de solicitações prioridade média	3	11	287	12	344	65	722
		resultado	0.33	1.00	3.34	94.92	6.03	6.26	6.36

indicador	meta		SC/SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
tempo médio (horas) gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade baixa	≤ 168 horas	número de horas usadas para a resolução dos problemas prioridade baixa	143.00	68.00	6927.00	1799.00	16444.80	3426.00	28807.80
		número de solicitações prioridade baixa	143	8500	2429	1587	5623	1402	19684
		resultado	1.00	0.01	2.85	1.13	2.92	2.44	1.46

1.2. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL E DO CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE

As metas dos indicadores relacionados com as solicitações para a resolução de problemas informáticos foram atingidas parcial e globalmente.

1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

indicador	meta	2018	Δ	2019	Δ	2020
percentagem de cumprimento do prazo para resolução de problemas informáticos	≥ 95,00%	98.44%	↑	98.84%	↓	98.75%
tempo médio (horas) gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade crítica	≤ 6 horas	4.33	↑	4.00	↑	3.13
tempo médio (horas) gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade elevada	≤ 48 horas	21.60	↑	12.25	↑	4.71
tempo médio (horas) gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade média	≤ 72 horas	44.09	↑	35.63	↑	6.36
tempo médio (horas) gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade baixa	≤ 168 horas	110.89	↓	150.13	↑	1.46

1.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

Foi observada uma melhoria da rapidez da resposta aos pedidos em todos os níveis de prioridade traduzida pela redução dos tempos de resolução.

2. SATISFAÇÃO

2.1. TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

indicador	meta		SC/SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
satisfação com os serviços de informática	≥ 20,00%	número de respostas	24	S/D	21	43	S/D	S/D	88
		número de utentes	152	88	3199	1608	6137	1505	12689
		resultado	15.79%	0.00%	0.66%	2.67%	0.00%	0.00%	0.69%

S/D – sem dados

2.2. SATISFAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

inquérito	meta	SC/SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
inq*sat.04pt inquérito à satisfação com os serviços	≥ 80,00%	99.26%	S/D	96.43%	99.31%	S/D	S/D	49.17%

S/D – sem dados

2.3. ANÁLISE DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO E DA TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

Apesar da taxa de satisfação ter sido elevada nas unidades orgânicas onde o inquérito foi aplicado, verifica-se uma taxa de aplicação muito reduzida, não permitindo verificar o real grau de satisfação com os respetivos serviços. Visto que o questionário apenas foi aplicado em metade dos serviços, o resultado global de satisfação ficou abaixo dos 50.00%.

2.4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

inquérito	meta		2018	Δ	2019	Δ	2020
inq*sat.04pt inquérito à satisfação com os serviços	≥ 80,00%	satisfação	15.98%	↑	16.45%	↑	49.17%
inq*sat.04pt inquérito à satisfação com os serviços	≥ 20,00%	taxa de aplicação	36.88%	↑	41.04%	↓	0.69%

2.5. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

A taxa de aplicação dos inquéritos à satisfação é muito reduzida não permitindo tirar conclusões sobre o real grau de satisfação dos utentes com estes serviços.

3. MELHORIAS

3.1. IMPLEMENTAÇÃO

melhorias identificadas	ano	unidade(s)	ações desenvolvidas
Coordenação centralizada do Serviço	2020	SC e ESAV	O serviço de helpdesk SC e ESAV passou a ser coordenado centralmente e a dar suporte a várias Unidades Orgânicas. No final de 2020 iniciou-se com os SC e ESAV.
Evolução da plataforma de Suporte ao Helpdesk	2020	SC e ESAV	Instalação, testes, selecção e treino no uso de uma nova plataforma de suporte ao Helpdesk.
Desmaterialização do suporte	2020	SC e ESAV	Instalação de ferramentas de suporte remoto em todos os desktops de utilizador e formação dos utilizadores em como enviar pedidos e utilizar as ferramentas de suporte remoto
Desmaterialização do posto de trabalho	2020	SC	Criação de postos de trabalho virtuais em storage e disponibilização de ferramentas de acesso remoto a todos os utilizadores

3.2. EFICÁCIA

Motivado pela situação de contingência resultante da pandemia, e porque uma crise é sempre uma oportunidade para evoluir, tomaram-se uma série de medidas que, pese embora estarem apenas no início da sua implementação, já resultaram num sensível aumento da eficácia demonstrado pelos indicadores e num aumento da resiliência dos sistemas. Passo a descrever:

1. A coordenação centralizada do Helpdesk SC e ESAV. Ainda numa fase embrionária, mas em definitivo uma opção a ponderar neste e noutros serviços, pois permite a especialização dos técnicos e a distribuição de cada tarefa pelo técnico mais competente nessa área.
2. O desaparecimento quase por completo do obsoleto e ineficaz atendimento presencial e sua substituição pelo atendimento remoto, eliminando os tempos gastos em deslocações e a indisponibilidade dos técnicos em atender chamadas quando deslocados.
3. A evolução para uma nova plataforma de Helpdesk que permite uma interação muito mais rápida e fluída entre os elementos da equipa e entre estes e os utilizadores.
4. A desmaterialização do posto de trabalho, numa primeira fase através de ferramentas de acesso remoto e numa segunda fase, utilizando os recursos disponíveis na infra-estrutura de storage para criação de desktops virtuais (mesmo sem a ideal infra-estrutura de desktop virtual dedicada) possibilitando assim uma muito maior resiliência do posto de trabalho assegurando portanto um maior nível de *business continuity* em caso de falha)

4. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Os Serviços de Informática foram incumbidos de analisar e testar a plataforma helpdesk em funcionamento nos Serviços Centrais para implementação em todas as unidades orgânicas. Os testes foram iniciados, mas não foi dado seguimento para a sua efetiva utilização por parte das escolas. Não tendo sido dado seguimento à utilização comum de uma plataforma de helpdesk, as escolas efetuaram, de forma independente, um registo interno.

O inquérito à satisfação passou a ser aplicado, para além dos Serviços Centrais, na Escola Superior de Educação e na Escola Superior de Saúde. Ainda assim, com baixas taxas de aplicação.

Nos Serviços Centrais e Escola Superior Agrária denotou-se uma melhoria na rapidez no atendimento dos pedidos de suporte. Pressupõe-se que tal tenha acontecido desde que o Serviço de Helpdesk passou a ser coordenado centralmente conjugado com o facto de se ter passado a fornecer apenas suporte remoto, excepto em situações em que fosse absolutamente imprescindível interagir com o hardware no local. No entanto, há a referir que a recolha de dados nas escolas foi iniciada apenas este ano, não havendo, para estas, termo de comparação com resultados de anos anteriores

5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

Ponderar a possibilidade de uma gestão integrada dos serviços.

Privilegiar a opção por uma plataforma comum de helpdesk, garantindo uniformidade na recolha de dados e na apresentação de resultados. A gestão da plataforma pode ser feita global ou individualmente, cabendo essa decisão às respetivas unidades orgânicas.

Implementar um sistema para recolha da satisfação dos utentes que garanta uma amostra significativa de utentes.

Produzir um relatório comum e não, como aconteceu este ano, uma soma de seis partes individuais.
