



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

ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE LISBOA



Divisão de Gestão de Projetos e Sistemas de Informação
Núcleo de Audiovisuais e Multimédia

**Lisboa
Novembro 2022**

Lista de Siglas, Abreviaturas e Acrónimos

DGSI - Divisão de Gestão e Sistemas de Informação

ESEL – Escola Superior de Enfermagem de Lisboa

NAM – Núcleo de Audiovisuais e Multimédia

OTRS - *Open-source Ticket Request System*

Índice

1.	Introdução	4
2.	Gestão de pedidos - Objetivo	4
3.	Núcleo de Audiovisuais e Multimédia (NAM)	4
4.	Registo de pedidos	5
5.	Tempo médio de solução	5
6.	Pedidos por Serviço	6
7.	Inquéritos de Satisfação	7
8.	Conclusões.....	7

Índice de figuras

Figura 1	- Número de incidentes registados na plataforma de suporte.....	5
Figura 2	- Tempo Médio de solução (em horas) pela equipa do NAM	5
Figura 4	- Serviços com mais pedidos resolvidos pela equipa do NAM	6
Figura 8	- Respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos no ano de 2021	7

Índice de tabelas

Tabela 1	- Número de pedidos registados na fila dos Audiovisuais	5
Tabela 2	- Tempo médio de solução da equipa do NAM.....	5
Tabela 3	- Número de pedidos resolvidos, tempo médio de solução e tempo total de trabalho por serviço.....	6

1. Introdução

O presente documento constitui um estudo realizado aos dados provenientes da plataforma de suporte OTRS, 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 pela equipa do Núcleo de Audiovisuais e Multimédia e o tempo médio de solução.

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

2. Gestão de pedidos - Objetivo

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).

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).

3. Núcleo de Audiovisuais e Multimédia (NAM)

O NAM é responsável pela gestão e apoio à utilização do parque audiovisual (projetor de vídeo, amplificador de som, cablagem, colunas de som e caixas de meios), pelo apoio funcional e criativo em fotografia e vídeo (registo fotográfico e captação de vídeo em eventos, serviços de edição e pós-produção), pelo apoio criativo de design gráfico (criação de linguagem gráfica, estacionário, identidade gráfica, logotipos, composição gráfica, posters, folhetos, convites, mupis, rollup, photocall, e artes finais de impressão e online) e no apoio a eventos presenciais nos Polos Calouste Gulbenkian e Artur Ravara, online ou híbridos.

4. Registo de pedidos

No ano de 2021 foram registados 467 pedidos na plataforma de suporte dos Audiovisuais (suporte.av@esel.pt).

Tabela 1 - Número de pedidos registados na fila dos Audiovisuais

Equipa de Suporte	Número de pedidos (1º semestre de 2022)
Núcleo de Audiovisuais e Multimédia (NAM)	467

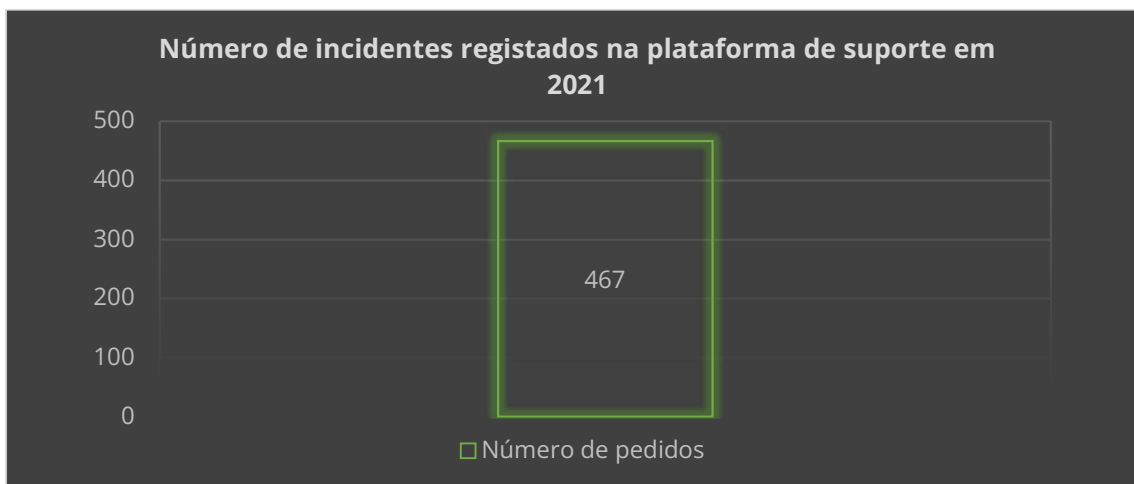


Figura 1 - Número de incidentes registados na plataforma de suporte

5. Tempo médio de solução

O tempo médio de solução dos pedidos foi de 24 horas e 2 minutos. O tempo de solução é contabilizado desde que o incidente ou atividade é registada na plataforma de suporte, até à sua resolução/encerramento. O tempo apresentado, refere-se apenas a horas úteis de trabalho (9h00 às 17h).

Tabela 2 - Tempo médio de solução da equipa do NAM

Equipa de Suporte	Tempo médio de solução (2021)
Núcleo de Audiovisuais e Multimédia (NAM)	24 horas e 2 minutos

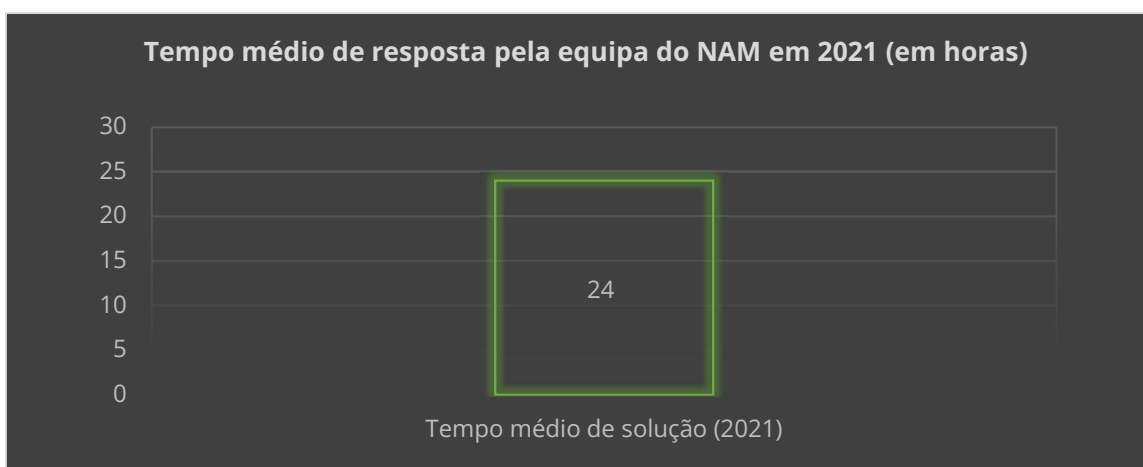


Figura 2 - Tempo Médio de solução (em horas) pela equipa do NAM

6. Pedidos por Serviço

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

Os 5 serviços com mais pedidos ou atividades resolvidas pela equipa dos Audiovisuais (para mais detalhes consultar a tabela 3):

- Outros - 157 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 7 horas e 41 minutos);
- Vídeo: Pós-Produção Vídeo e Áudio - 41 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 37 horas);
- Audiovisuais - 29 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 34 horas e 12 minutos);
- Design Gráfico: Artes Finais de Impressão e Online - 27 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 11 horas e 20 minutos);
- Fotografia: Registo fotográfico de eventos - 25 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 5 horas e 12 minutos).

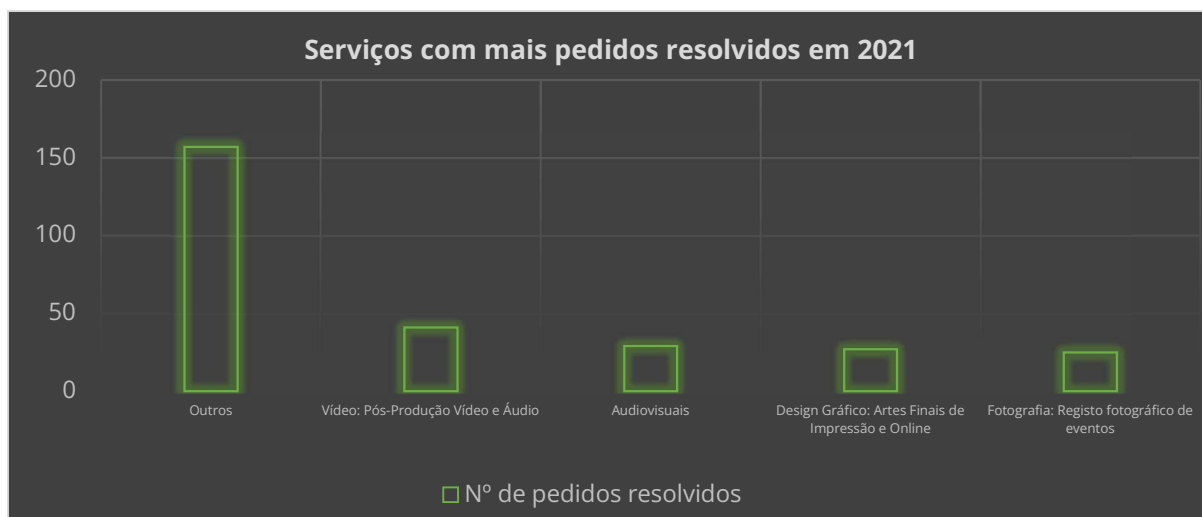


Figura 3 – Serviços com mais pedidos resolvidos pela equipa do NAM

Tabela 3 - Número de pedidos resolvidos, tempo médio de solução e tempo total de trabalho por serviço

Serviço	Número de Pedidos Resolvidos	Tempo Médio de solução
Audiovisuais	29	34 horas e 12 minutos
Apoio a Salas	8	168 horas e 39 minutos
Apoio a Salas: Amplificador de som	12	92 horas e 5 minutos
Apoio a Salas: Bastidor	18	0 minutos
Apoio a Salas: Cabo VGA/HDMI	8	30 horas e 25 minutos
Apoio a Salas: Colunas de som	10	1 minuto
Apoio a Salas: Computador de imagem	3	6 minutos
Apoio a Salas: Microfone de lapela	1	0 minutos
Apoio a Salas: Projetor de Vídeo	20	23 horas e 38 minutos
Apoio a Salas: Webcam	1	0 minutos
Design Gráfico	6	74 horas e 53 minutos
Design Gráfico: Artes Finais de Impressão e Online	27	11 horas e 20 minutos

Design Gráfico: Criação de Composição Gráfica	75	8 horas e 48 minutos
Design Gráfico: Criação de Identidade Gráfica	1	37 horas e 44 minutos
Design Gráfico: Logotipo	4	233 horas e 50 minutos
Design Gráfico: Poster, Folheto, convites, mupis, rollup, photocal	1	2 minutos
Fotografia: Pós-produção	8	11 horas e 38 minutos
Fotografia: Registo fotográfico de eventos	25	5 horas e 12 minutos
Outros	157	7 horas e 41 minutos
Vídeo: Captação de Vídeo e áudio	9	22 horas e 4 minutos
Vídeo: Pós-Produção Vídeo e Áudio	41	37 horas
Manutenção de Salas de Aula	1	367 horas e 59 minutos
Manutenção de Salas de Aula: Equipamento Audiovisual	2	577 horas e 35 minutos

7. Inquéritos de Satisfação

Quando um pedido de apoio 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 dos Projetos e avaliar o desempenho dos colaboradores. 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.

No ano de 2021 foram respondidos 175 inquéritos de satisfação. A grande maioria dos utilizadores (147) avaliaram como “excelente” o apoio fornecido pelos técnicos dos NAM. 24 avaliaram como “elevada” e 4 utilizadores “média”.

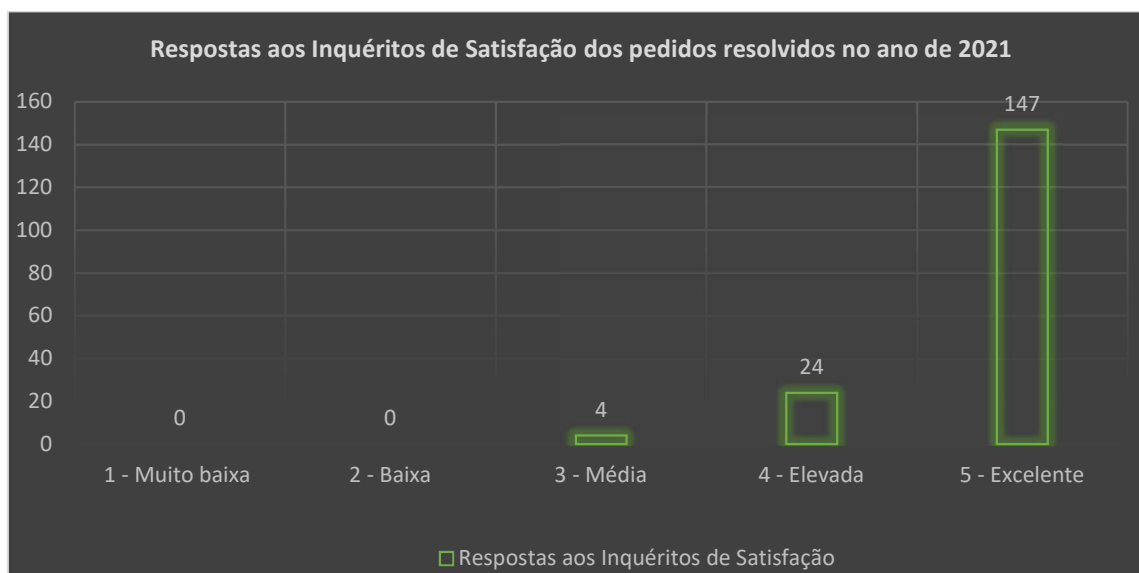


Figura 4 – Respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos no ano de 2021

8. Conclusões

No ano de 2021 foram registados 467 pedidos na plataforma de suporte dos Audiovisuais (suporte.av@esel.pt). E o tempo médio de solução dos pedidos foi de 24 horas e 2 minutos.

Os 5 serviços com mais pedidos resolvidos pela equipa dos Audiovisuais:

- Outros - 157 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 7 horas e 41 minutos);
- Vídeo: Pós-Produção Vídeo e Áudio - 41 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 37 horas);
- Audiovisuais - 29 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 34 horas e 12 minutos);
- Design Gráfico: Artes Finais de Impressão e Online - 27 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 11 horas e 20 minutos);
- Fotografia: Registo fotográfico de eventos - 25 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 5 horas e 12 minutos).

Finalmente destacamos os resultados dos inquéritos de satisfação dos pedidos. Foram respondidos 175 inquéritos de satisfação, e a grande maioria dos utilizadores (147) avaliaram como “excelente” o apoio fornecido pelos técnicos dos NAM. 24 avaliaram como “elevada” e 4 utilizadores “média”.