



**Relatório Anual da Plataforma de Suporte ESEL
2022**

ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE LISBOA



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



**Lisboa
Janeiro 2023**

Lista de Siglas, Abreviaturas e Acrónimos

AR – Artur Ravara

CG – Calouste Gulbenkian

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*

SLA - *Service Level Agreement*

Índice

1. Introdução.....	4
2. Núcleo de Audiovisuais e Multimédia (NAM)	4
3. Gestão de Incidentes e Pedidos – Missão.....	4
4. Gestão de Incidentes e Pedidos - Objetivo.....	4
5. Registo de Incidentes	6
6. Tempo médio de solução e tempo total de trabalho	7
7. Pedidos por Serviço	8
8. Inquéritos de Satisfação.....	9
9. Conclusões.....	10

Índice de figuras

Figura 1 – Número de pedidos registados na fila de suporte do NAM.....	6
Figura 2 – Número de pedidos resolvidos pela equipa do NAM	7
Figura 3 – Tempo Médio de solução (em horas) da equipa do NAM	7
Figura 4 – Serviços com mais pedidos resolvidos pela equipa do NAM	8
Figura 7 – Respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos no 1º semestre de 2022	9
Figura 8 – Percentagens das respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos em 2022	10

Índice de tabelas

Tabela 1 - Número de pedidos registados na fila de suporte do NAM.....	6
Tabela 2 - Estatísticas do número de pedidos resolvidos com sucesso pelas equipas de apoio informático	6
Tabela 3 - Tempo médio de solução das equipas de apoio informático	7
Tabela 4 - Número de pedidos resolvidos, tempo médio de solução e tempo total de trabalho por serviço.....	8

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 e o tempo médio de solução da equipa do Núcleo de Audiovisuais e Multimédia.

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. 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.

3. Gestão de Incidentes e Pedidos – Missão

Repor o normal funcionamento de um serviço ou equipamento audiovisual e/ou multimédia, 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. Assim como a resolução dos pedidos efetuados ao NAM.

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.

4. Gestão de Incidentes e Pedidos - Objetivo

Detetar, gerir e resolver incidentes e pedidos de apoio, de modo a reduzir o tempo de indisponibilidade dos serviços audiovisuais e multimédia 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).

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 do NAM, da ocorrência de um incidente ou pedido de apoio, reportado presencialmente, nos gabinetes localizados nos polos CG e AR, na plataforma de suporte ou telefonicamente para as extensões criadas para o devido efeito.
- **Registo:** Processo de registo de um incidente na plataforma de suporte:
 - Os utilizadores enviam um e-mail para o endereço suporte.av@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 do NAM, criando um incidente em nome do utilizador que reportou o problema (presencialmente ou telefonicamente);
- **Diagnóstico Inicial:** Levantamento, tão exaustivo quanto possível, por parte do suporte do NAM, 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 do NAM não consegue resolver o incidente;
- **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 do NAM;
 - 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.

5. Registo de Incidentes

Em 2022 foram registados 488 pedidos de apoio na plataforma de suporte dos Audiovisuais (suporte.av@esel.pt). Em comparação com o ano de 2021 foi observado um acréscimo de 4,50% no número de pedidos registados na plataforma de suporte (467 pedidos registados em 2021).

Tabela 1 - Número de pedidos registados na fila de suporte do NAM

Equipa de Suporte	Número de pedidos (2021)	Número de pedidos (2022)	Δ
Núcleo de Audiovisuais e Multimédia (NAM)	467	488	(+ 4,50%)

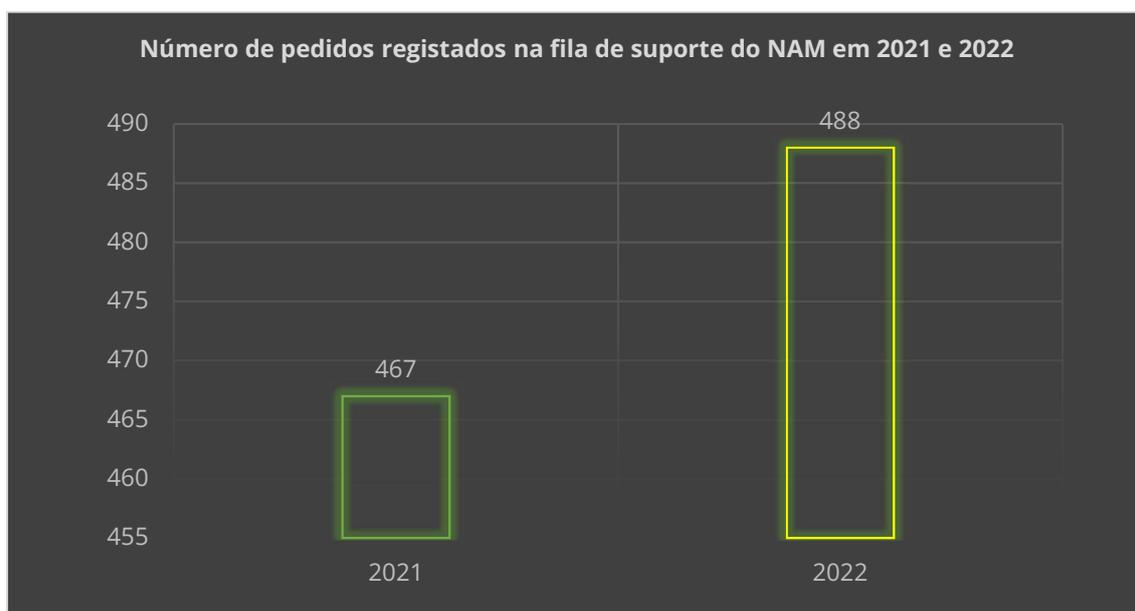


Figura 1 - Número de pedidos registados na fila de suporte do NAM

Dos 488 pedidos registados na fila de suporte do NAM, 488 foram resolvidos com sucesso. Comparativamente com 2021 foi observado um acréscimo de 4,50% no número de 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 Audiovisuais e Multimédia (NAM)	467	488	(+ 4,50%)

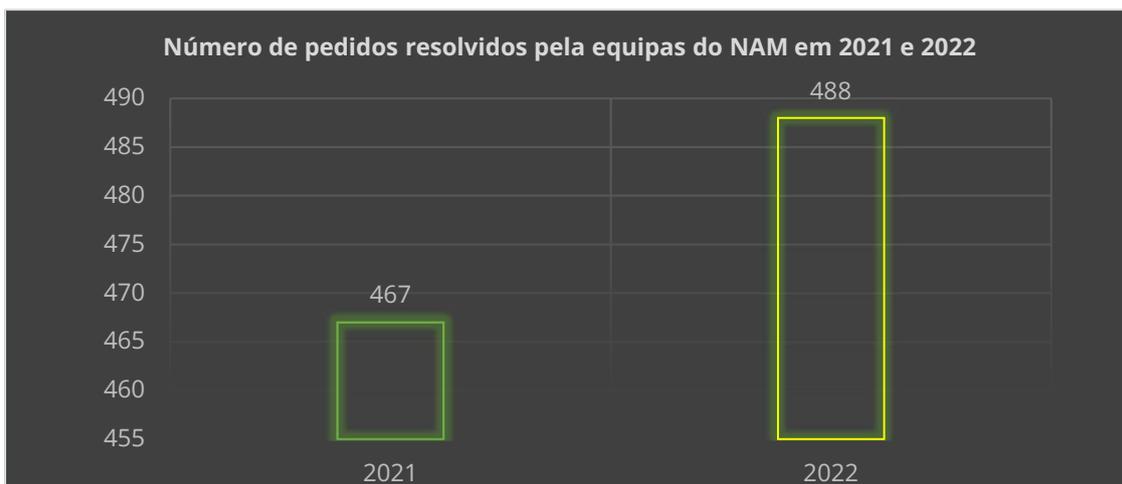


Figura 2 – Número de pedidos resolvidos pela equipa do NAM

6. Tempo médio de solução e tempo total de trabalho

O tempo médio de solução dos pedidos foi de 4 horas e 36 minutos. Em comparação com 2021 (24 horas e 2 minutos) foi observado um decréscimo de 80,86% no tempo médio de solução dos pedidos.

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 Audiovisuais e Multimédia (NAM)	24 horas e 2 minutos	4 horas e 36 minutos	(- 80,86%)

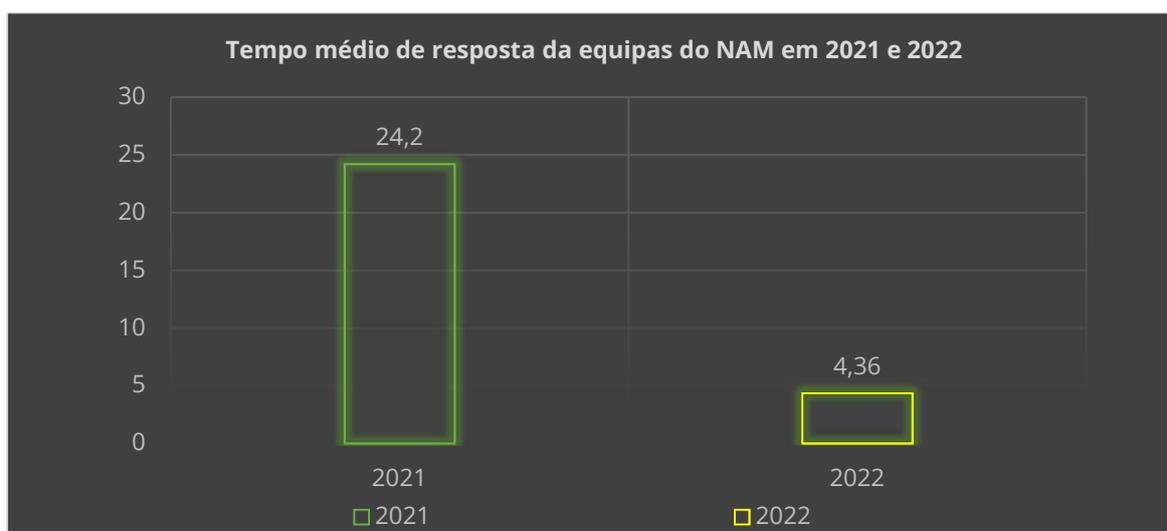


Figura 3 – Tempo Médio de solução (em horas) da equipa do NAM

7. Pedidos por Serviço

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

Em 2022, os 5 serviços com mais pedidos resolvidos pela equipa do NAM foram (para mais detalhes consultar a tabela 4):

- Outros: 218 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 3 horas);
- Design Gráfico: Criação de Composição Gráfica: 163 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 2 horas e 45 minutos);
- Vídeo: Pós-Produção Vídeo e Áudio: 24 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 24 horas);
- Apoio a Salas: Bastidor: 19 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 1 minuto);
- Design Gráfico: Artes Finais de Impressão e Online: 17 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 29 hora e 16 minutos).



Figura 4 – Serviços com mais pedidos resolvidos pela equipa do NAM

Tabela 4 - Número de pedidos resolvidos, tempo médio de solução e tempo total de trabalho por serviço

Serviço	Número de Pedidos Resolvidos	Tempo Médio de solução
Apoio a Salas: Amplificador de som	1	1 minuto
Apoio a Salas: Bastidor	19	1 minuto
Apoio a Salas: Cabo VGA/HDMI	3	1 minuto
Apoio a Salas: Colunas de som	1	1 minuto
Apoio a Salas: Computador de imagem	2	1 minuto
Apoio a Salas: Projetor de Vídeo	10	14 minutos
Apoio a Salas: Webcam	4	27 horas e 57 minutos
Design Gráfico: Artes Finais de Impressão e Online	17	29 horas e 16 minutos
Design Gráfico: Criação de Composição Gráfica	163	2 horas e 45 minutos

Design Gráfico: Criação de Identidade Gráfica	2	13 horas e 18 minutos
Design Gráfico: Criação de Linguagem Gráfica	3	12 minutos
Fotografia: Pós-produção	2	8 horas e 2 minutos
Fotografia: Registo fotográfico de eventos	7	17 minutos
Outros	218	3 horas
Vídeo: Captação de Vídeo e áudio	3	42 minutos
Vídeo: Pós-Produção Vídeo e Áudio	24	24 horas
Total	525	4 horas e 36 minutos

8. 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 208 inquéritos de satisfação. A grande maioria dos utilizadores avaliou como “excelente” o apoio fornecido pelos técnicos do NAM (192 em 208 inquéritos enviados). 10 utilizadores avaliaram “elevada”, 5 utilizadores “média”, 1 utilizadores “baixa”.

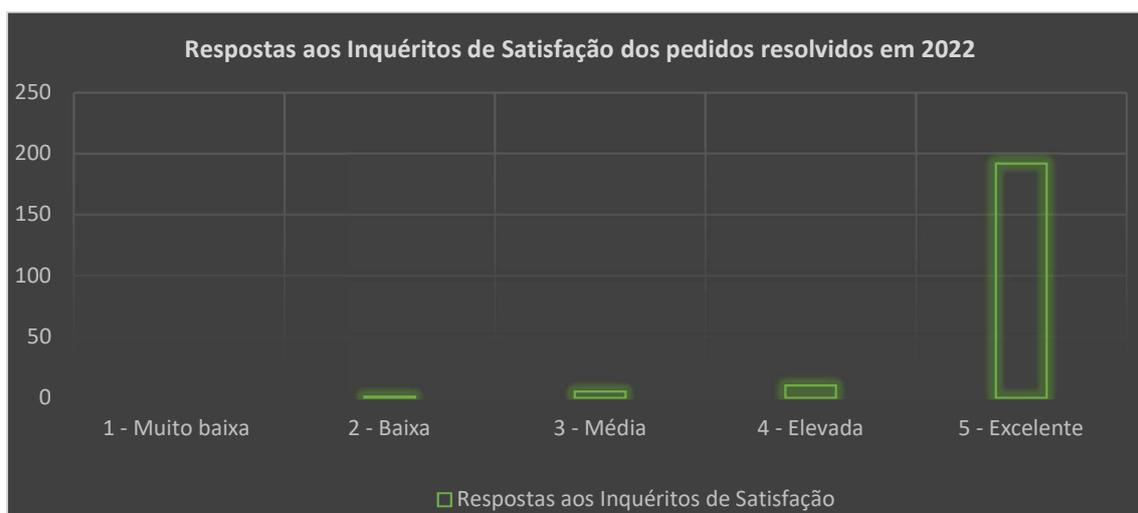


Figura 5 – Respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos no 1º semestre de 2022

92% 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 NAM.

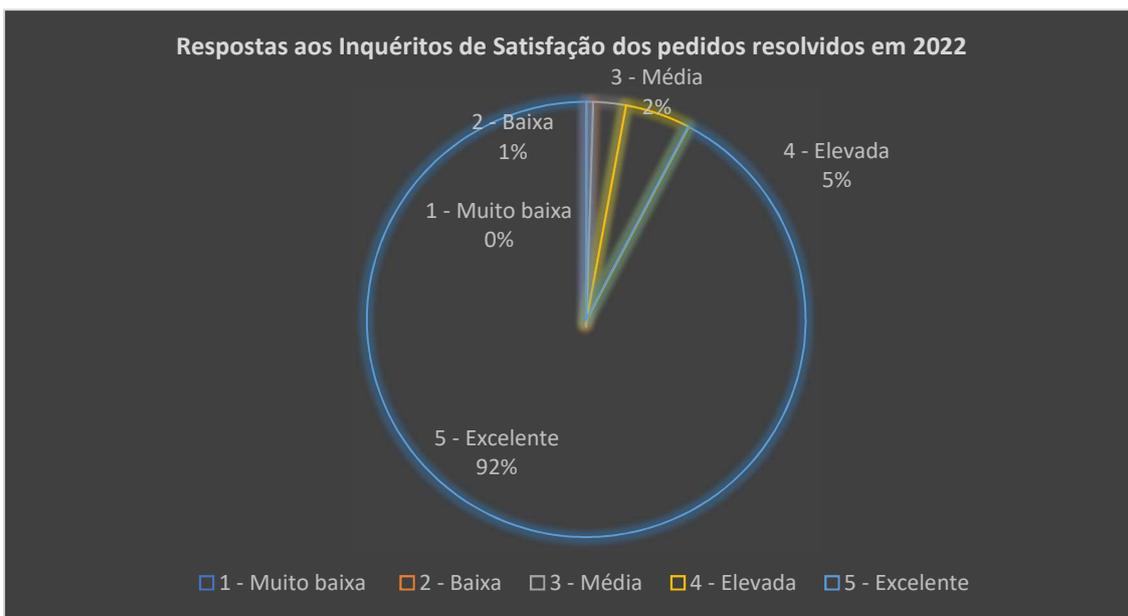


Figura 6 – Percentagens das respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos em 2022

9. Conclusões

Em 2022 foram registados 488 pedidos de apoio na plataforma de suporte dos Audiovisuais. Em comparação com o ano de 2021 foi observado um acréscimo de 4,50% no número de pedidos registados na plataforma de suporte (467 pedidos registados em 2021).

Dos 488 pedidos registados na fila de suporte do NAM, 488 foram resolvidos com sucesso. Comparativamente com 2021 foi observado um acréscimo de 4,50% no número de pedidos resolvidos.

O tempo médio de solução dos pedidos foi de 4 horas e 36 minutos. Em comparação com 2021 (24 horas e 2 minutos) foi observado um decréscimo de 80,86% no tempo médio de solução dos pedidos.

Em 2022, os 5 serviços com mais pedidos resolvidos pela equipa do NAM foram:

- Outros: 218 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 3 horas);
- Design Gráfico: Criação de Composição Gráfica: 163 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 2 horas e 45 minutos);
- Vídeo: Pós-Produção Vídeo e Áudio: 24 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 24 horas);
- Apoio a Salas: Bastidor: 19 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 1 minuto);
- Design Gráfico: Artes Finais de Impressão e Online: 17 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 29 hora e 16 minutos).

Finalmente destacamos os resultados dos inquéritos de satisfação dos pedidos de apoio. 92% 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 NAM.