



**Relatório Anual da Plataforma de Suporte ESEL**  
**Núcleo de Audiovisuais e Multimédia**  
**2024**

**ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE LISBOA**



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



**Lisboa**  
**Janeiro 2024**

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

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> – Número de pedidos registados na fila de suporte do NAM.....	6
<b>Figura 2</b> – Tempo Médio de solução (em horas) da equipa do NAM .....	7
<b>Figura 3</b> – Serviços com mais pedidos resolvidos pela equipa do NAM em 2024.....	8
<b>Figura 4</b> – Respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos em 2024.....	9
<b>Figura 5</b> – Percentagens das respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos em 2024 .....	9

## Índice de tabelas

<b>Tabela 1</b> - Número de pedidos registados na fila de suporte do NAM.....	6
<b>Tabela 2</b> - Tempo médio de solução das equipas de apoio informático .....	7
<b>Tabela 3</b> - 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 2024 (1 de janeiro a 31 de dezembro de 2024). 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. Gestão de Incidentes e Pedidos – Missão

Apoiar os utilizadores na execução de uma determinada tarefa, esclarecer alguma questão ou 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.

## 3. 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](mailto:suporte@esel.pt));
- Apoio Informático 2ª Linha ([suporte.2linha@esel.pt](mailto:suporte.2linha@esel.pt));
- Apoio Tecnológico a Sistemas Académicos ([suporte.atsa@esel.pt](mailto:suporte.atsa@esel.pt));
- Audiovisuais ([suporte.av@esel.pt](mailto:suporte.av@esel.pt));
- Projetos ([suporte.projetos@esel.pt](mailto:suporte.projetos@esel.pt));
- Recursos Humanos ([suporteRH@esel.pt](mailto:suporteRH@esel.pt));
- Núcleo de Gestão Académica de Estudos Graduados ([suporteacademicaEG@esel.pt](mailto:suporteacademicaEG@esel.pt));
- Núcleo de Gestão Académica de Estudos Pós-Graduados ([suporteacademicaEPG@esel.pt](mailto:suporteacademicaEPG@esel.pt));
- Reconhecimento de Graus Académicos ([suporteRECON@esel.pt](mailto:suporteRECON@esel.pt));
- Ensinos Clínicos ([suporteEClinicos@esel.pt](mailto:suporteEClinicos@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](mailto: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.

#### 4. Núcleo de Audiovisuais e Multimédia (NAM)

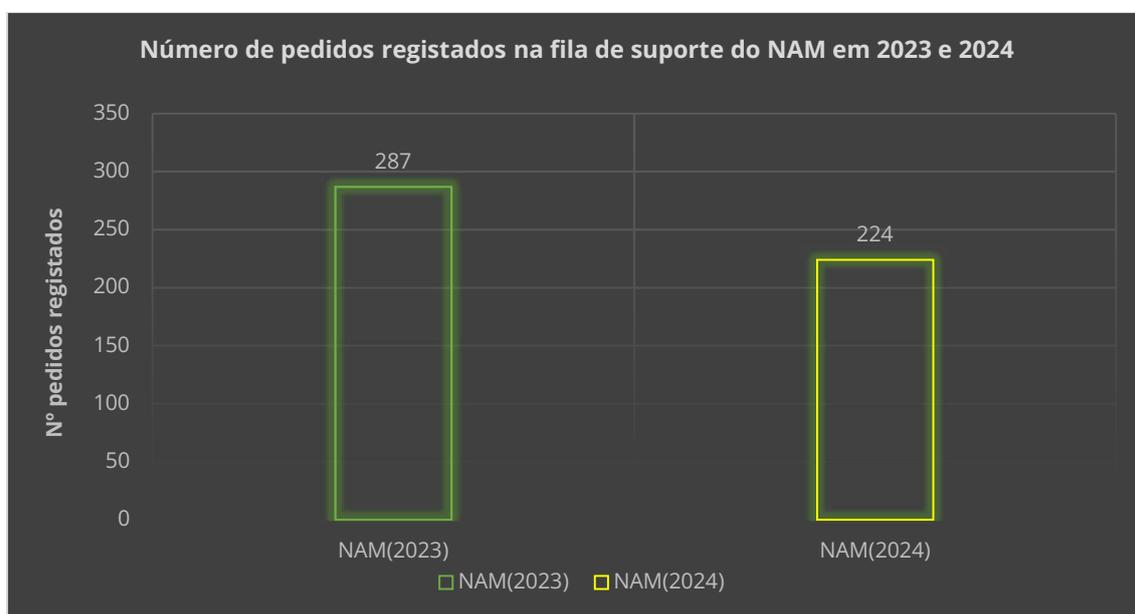
O NAM é responsável pela gestão e apoio à utilização do parque audiovisual (projetor de vídeo, amplificador de som, cablagem, colunas de som e caixas de meios), pelo apoio funcional e criativo em fotografia e vídeo (registo fotográfico e captação de vídeo em eventos, serviços de edição e pós-produção), 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.

#### 5. Registo de Incidentes

Em 2024 foram registados 224 pedidos de apoio na plataforma de suporte dos Audiovisuais ([suporte.av@esel.pt](mailto:suporte.av@esel.pt)). Em comparação com o período homólogo foi observado um decréscimo de 24,66% no número de pedidos registados na plataforma de suporte (287 pedidos em 2023).

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

Equipa de Suporte	Número de pedidos (2023)	Número de pedidos (2024)	$\Delta$
Núcleo de Audiovisuais e Multimédia (NAM)	287	224	(- 25,66%)



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

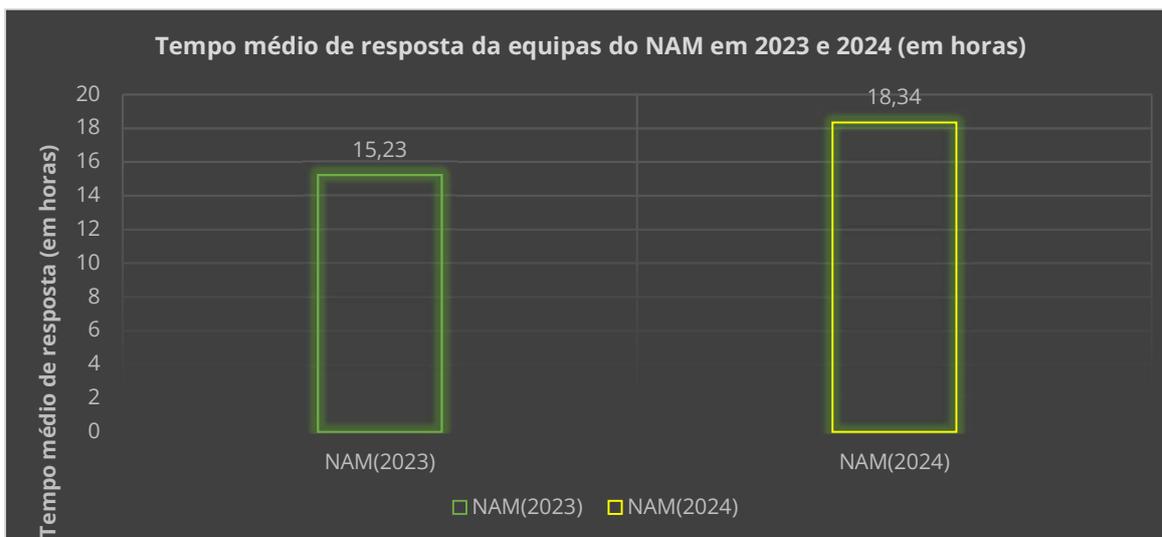
#### 6. Tempo médio de solução e tempo total de trabalho

O tempo médio de solução dos pedidos foi de 18 horas e 34 minutos. Em comparação o período homólogo (15 horas e 23 minutos) foi observado um acréscimo de 18,75% 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 2 - Tempo médio de solução das equipas de apoio informático**

Equipa de Suporte	Tempo médio de solução (2023)	Tempo médio de solução (2024)	$\Delta$
Núcleo de Audiovisuais e Multimédia (NAM)	15 horas e 23 minutos	18 horas e 34 minutos	(+ 18,75%)



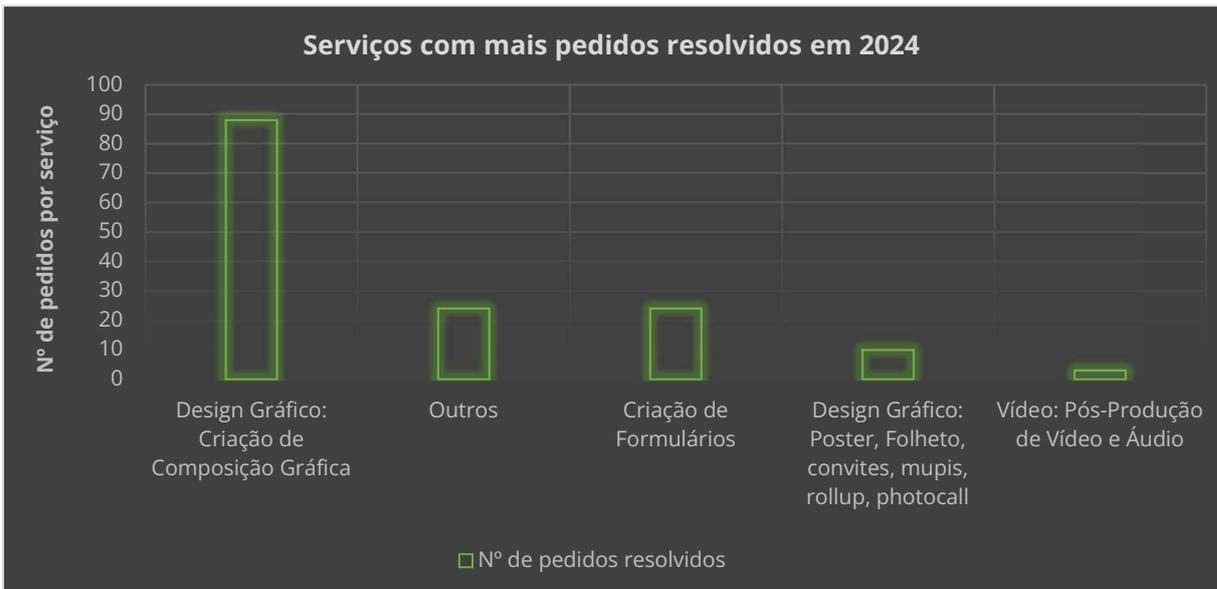
**Figura 2 - Tempo Médio de solução (em horas) da equipa do NAM**

## 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 2024, os 5 serviços com mais pedidos resolvidos pela equipa do NAM foram (para mais detalhes consultar a tabela 4):

- Design Gráfico: Criação de Composição Gráfica: 88 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 23 horas);
- Outros: 24 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 24 horas);
- Criação de Formulários: 24 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 9 horas);
- Design Gráfico: Poster, Folheto, convites, mupis, rollup, photocall: 10 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 1 minuto);
- Vídeo: Pós-Produção de Vídeo e Áudio: 3 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 34 horas).



**Figura 3** - Serviços com mais pedidos resolvidos pela equipa do NAM em 2024

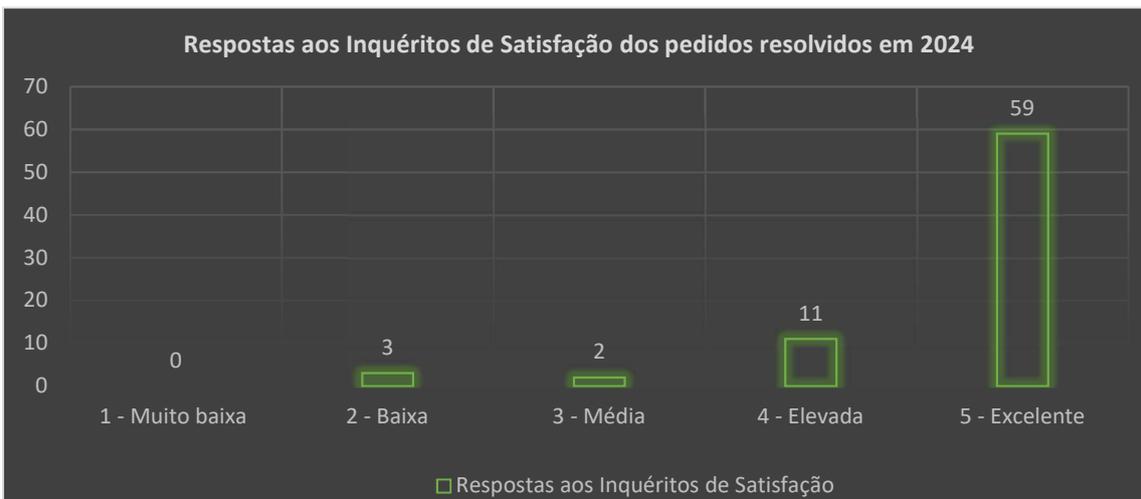
**Tabela 3** - Número de pedidos resolvidos, tempo médio de solução e tempo total de trabalho por serviço

Serviço	Número de Pedidos Resolvidos	Tempo Médio de solução
Apoio a Salas: Bastidor	1	1 minuto
Apoio a Salas: Cabo VGA/HDMI	3	3 horas
Apoio a Sales: Microfone de lapela	1	1 minutos
Apoio a Salas: Projetor de Vídeo	2	44 minutos
Apoio a Salas: Webcam	1	1 minuto
Criação de Formulários	24	9 horas
Design Gráfico: Artes Finais de Impressão e Online	3	13 horas
Design Gráfico: Criação de Composição Gráfica	88	23 horas
Design Gráfico: Poster, Folheto, convites, mupis, rollup, photocal	10	1 minuto
Fotografia: Registo fotográfico de eventos	3	1 minuto
Outros	24	24 horas
Vídeo: Pós-Produção de Vídeo e Áudio	3	34 horas
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>18 horas e 34 minutos</b>

## 8. Inquéritos de Satisfação

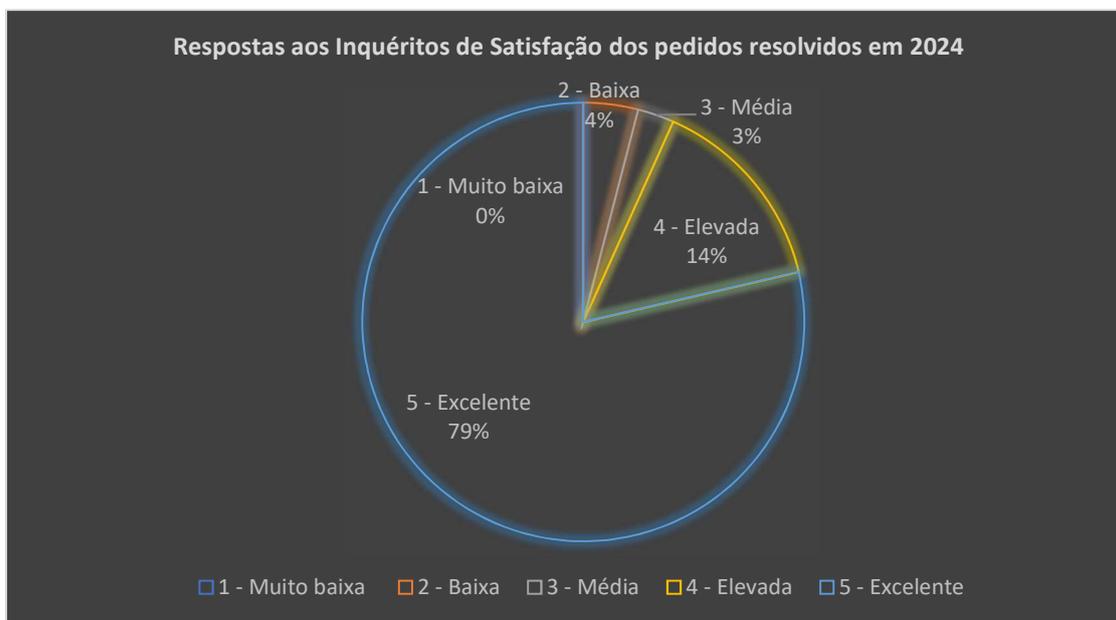
Quando um pedido de apoio ou incidente é dado como resolvido na plataforma de suporte, é enviado automaticamente um inquérito de satisfação ao utilizador. Este indicador permite melhorar o serviço prestado pela equipa de Apoio Informático e avaliar o desempenho dos técnicos. O utilizador classifica o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

Em 2024 foram respondidos 75 inquéritos de satisfação. A grande maioria dos utilizadores avaliou como “excelente” o apoio fornecido pelos técnicos do NAM (59 em 75 inquéritos enviados). 11 utilizadores avaliaram “elevada”, 2 utilizadores “média” e 3 utilizadores “baixa”.



**Figura 4** – Respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos em 2024

79% dos pedidos resolvidos foram avaliados como “excelente”, o que demonstra o elevado grau de satisfação da Comunidade Académica da ESEL com os serviços prestados pelo NAM.



**Figura 5** – Percentagens das respostas aos inquéritos de satisfação dos pedidos resolvidos em 2024

## 9. Conclusões

Em 2024 foram registados 224 pedidos de apoio na plataforma de suporte dos Audiovisuais. Em comparação com o período homólogo foi observado um decréscimo de 24,66%.

O tempo médio de solução dos pedidos foi de 18 horas e 34 minutos. Em comparação o período homólogo (15 horas e 23 minutos) foi observado um acréscimo de 18,75% no tempo médio de solução dos pedidos.

Em 2024, os 5 serviços com mais pedidos resolvidos pela equipa do NAM foram (para mais detalhes consultar a tabela 4):

- Design Gráfico: Criação de Composição Gráfica: 88 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 23 horas);
- Outros: 24 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 24 horas);

- Criação de Formulários: 24 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 9 horas);
- Design Gráfico: Poster, Folheto, convites, mupis, rollup, photocall: 10 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 1 minuto);
- Vídeo: Pós-Produção de Vídeo e Áudio: 3 pedidos resolvidos (tempo médio de resposta: 34 horas).

Finalmente destacamos os resultados dos inquéritos de satisfação dos pedidos de apoio. 79% dos pedidos resolvidos foram avaliados como “excelente”, o que demonstra o elevado grau de satisfação da Comunidade Académica da ESEL com os serviços prestados pelo NAM.