Mapa da Qualidade do Serviços TI

Aguas Serra Estrela 2023

Nº	Indicador	Objetivo	2022	2023																							
				jan		fev		mar		abr		mai		jun		jul		ago		set		out		nov		dez	
				mês	*acum*	mês	*acum*	mês	*acum*	mês	*acum*	mês	*acum*	mês	*acum*	mês	*acum*	mês	*acum*	mês	*acum*	mês	*acum*	mês	*acum*	mês	*acum*
Suporte e Manutenção																											
01	% cumprimento tempo 1ª resposta a incidentes face ao tempo alvo - global (nº incidentes respondidos no prazo / nº total de incidentes)	95%		---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	0%	*0%*	---	*0%*	---	*0%*		*0%*		*0%*
02	% cumprimento tempo resolução de incidentes face ao tempo alvo - global (nº incidentes resolvidos no prazo / nº total de incidentes)	95%		---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	100%	*100%*	---	*100%*	---	*100%*		*100%*		*100%*
03	% incidentes resolvidos no 1º contacto - global (nº incidentes resolvidos no 1º contacto / nº total de incidentes)	≥ 30%		---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	0%	*0,0%*	---	*0,0%*	---	*0,0%*		*0,0%*		*0,0%*
04	% cumprimento tempo 1ª resposta a pedidos de serviço face ao tempo alvo nº pedidos serviço respondidos no prazo / nº total de pedidos serviço)	95%		---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---		---		---
05	Tempo médio de 1ª resposta a pedidos de serviço (h) (tempo total de 1ª resposta pedidos de serviço / nº pedidos de serviço)	8 h trabalho ou acordado cliente		---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---		---		---
06	% cumprimento tempo resolução de pedidos de serviço face ao tempo alvo nº pedidos serviço resolvidos no prazo / nº total de pedidos serviço)	95%		---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---		---		---
07	Tempo médio de resolução pedidos de serviço (h) (tempo total de resolução pedidos de serviço / nº pedidos de serviço)	acordado cliente		---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---		---		---
Assistência Técnica																											
09	% cumprimento tempo 1ª resposta a pedidos de serviço face ao tempo alvo (nº pedidos serviço respondidos no prazo / nº total de pedidos serviço)	98%																									
10	Tempo médio de 1ª resposta a pedidos de serviço (h) (tempo total de 1ª resposta pedidos serviço / nº total pedidos de serviço)	8 h trabalho ou acordado cliente																									
11	% cumprimento tempo resolução de pedidos serviço face ao tempo alvo (nº pedidos serviço resolvidos no prazo / nº total de pedidos serviço)	98%																									
12	Tempo médio de resolução pedidos serviço (h) (tempo total de resolução pedidos serviço / nº total pedidos serviço)	acordado cliente																									
Disponibilidade do Serviço (Suporte e Manutenção, Assistência Técnica)																											
08	Disponibilidade do serviço - Global	≥ 99%		100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	99,2%	*99,9%*	100%	*99,9%*	100%	*99,9%*	100%	*99,9%*
08.01	Disponibilidade do serviço - CRM	≥ 99%		100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*
08.02	Disponibilidade do serviço - Telefone	≥ 99%		100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	98,3%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*
08.07	Disponibilidade do serviço - Correio Electrónico	≥ 99%		100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*	100%	*100%*

Suporte e Manutenção																											
01, 02, 03	nº total de incidentes			*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	1	***1***	*0*	***1***	*0*	***1***	*0*	***1***	*0*	***1***
	- prioridade crítica			*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***
	- prioridade alta			*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***
	- prioridade média			*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***
	- prioridade baixa			*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***
	- prioridade a planear			*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	***1***	***1***	*0*	***1***	*0*	***1***	*0*	***1***	*0*	***1***
04	nº total de pedidos de serviço			*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***
Assistência Técnica																											
09 a 12	nº total de pedidos de serviço			*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	*0*	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***	*0*	***0***