Mapa da Qualidade do Serviços TI

Esposende Ambiente 2022

Nº	Indicador	Objetivo	2018	2019	2020	2021	2022																							
							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%	***100%***	***90,0%***	***88,2%***	***82,4%***	88,9%	***88,9%***	0%	***80,0%***	---	***80,0%***	100%	***81,8%***	---	***81,8%***	---	***81,8%***												
02	% cumprimento tempo resolução de incidentes face ao tempo alvo - global (nº incidentes resolvidos no prazo / nº total de incidentes)	95%	***90,9%***	***100%***	***94,1%***	***94,1%***	100%	***100%***	100%	***100%***	---	***100%***	100%	***100%***	---	***100%***	---	***100%***												
03	% incidentes resolvidos no 1º contacto - global (nº incidentes resolvidos no 1º contacto / nº total de incidentes)	≥ 30%	***63,6%***	***60,0%***	***70,6%***	***82,4%***	77,8%	***77,8%***	100%	***80,0%***	---	***80,0%***	0%	***72,7%***	---	***72,7%***	---	***72,7%***												
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%	***98,1%***	***100%***	***96,7%***	***88,8%***	85,7%	***85,7%***	100%	***92,3%***	100%	***94,1%***	100%	***95,0%***	100%	***95,8%***	75,0%	***92,9%***												
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	***2,4***	***1,6***	***3,7***	***61,3***	14,4	***14,4***	1,9	***8,6***	0,9	***6,8***	2,8	***6,2***	0,5	***5,2***	6,4	***5,4***												
06	% cumprimento tempo resolução de pedidos de serviço face ao tempo alvo nº pedidos serviço resolvidos no prazo / nº total de pedidos serviço)	95%	***96,2%***	***100%***	***96,7%***	***99,2%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***												
07	Tempo médio de resolução pedidos de serviço (h) (tempo total de resolução pedidos de serviço / nº pedidos de serviço)	acordado cliente	***127,8***	***84,5***	***8,8***	***75,8***	16,1	***16,1***	11,1	***13,8***	0,9	***10,7***	5,3	***9,9***	0,5	***8,4***	6,4	***8,1***												
Disponibilidade do Serviço (Suporte e Manutenção, Assistência Técnica)																														
08	Disponibilidade do serviço - Global	≥ 99%	***100%***	***99,9%***	***99,9%***	***99,9%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***												
08.01	Disponibilidade do serviço - CRM	≥ 99%	***99,5%***	***99,9%***	***99,9%***	***99,9%***	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%***												
08.03	Disponibilidade do serviço - Correio Electrónico	≥ 99%	***100%***	***99,8%***	***99,8%***	***99,9%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***												

Suporte e Manutenção																														
01, 02, 03	nº total de incidentes		***11***	***10***	***17***	***17***	9	***9***	1	***10***	0	***10***	1	***11***	0	***11***	0	***11***												
	- prioridade crítica		***0***	***0***	***0***	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***												
	- prioridade alta		***0***	***1***	***0***	***3***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***												
	- prioridade média		***6***	***9***	***13***	***4***	2	***2***	0	***2***	0	***2***	1	***3***	0	***3***	0	***3***												
	- prioridade baixa		***4***	***0***	***4***	***8***	7	***7***	1	***8***	0	***8***	0	***8***	0	***8***	0	***8***												
	- prioridade a planear		***1***	***0***	***0***	***2***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***												
04	nº total de pedidos de serviço		***52***	***39***	***90***	***125***	7	***7***	6	***13***	4	***17***	3	***20***	4	***24***	4	***28***												