

Mapa da Qualidade do Serviços TI

Esposende Ambiente 2023

Nº	Indicador	Objetivo	2018	2019	2020	2021	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%	100%	90,0%	88,2%	82,4%	84,6%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	---	100%	---	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
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%	100%	100%	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%	76,9%	100%	100%	100%	100%	0,0%	75,0%	---	75,0%	---	75,0%	0,0%	60,0%	75%	67%	0,0%	54,5%	100%	64,3%	66,7%	64,7%	64,7%			
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%	89,0%	84,6%	84,6%	75%	81,0%	100%	82,6%	---	82,6%	---	82,6%	100%	83,3%	0%	80,0%	100%	80,8%	0,0%	77,8%	---	77,8%	77,8%			
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	29,6	8,2	8,2	29,9	16,4	3,3	15,3	---	15,3	---	15,3	707,3	44,1	252,9	52,5	0,3	50,5	2413,6	138,0	---	138,0	138,0			
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%	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	34,0	8,3	8,3	30,2	16,7	1157,1	115,8	---	115,8	---	115,8	747,8	142,2	2330,7	229,7	0,3	220,9	2588,0	308,6	---	308,6	308,6			
Disponibilidade do Serviço (Suporte e Manutenção, Assistência Técnica)																															
08	Disponibilidade do serviço - Global	≥ 99%	100%	99,9%	99,9%	99,9%	99,3%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99,9%	100%	99,9%	100%	99,9%			
08.01	Disponibilidade do serviço - CRM	≥ 99%	99,5%	99,9%	99,9%	99,9%	99,8%	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%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%			
08.03	Disponibilidade do serviço - Correio Electrónico	≥ 99%	100%	99,8%	99,8%	99,9%	99,8%	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		11	10	17	17	26	2	2	1	3	1	4	0	4	0	4	1	5	4	9	2	11	3	14	3	17	0	17		
	- 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	0	0	0		
	- prioridade alta		0	1	0	3	1	2	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2		
	- prioridade média		6	9	13	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	3	0	3	1	4	0	4		
	- prioridade baixa		4	0	4	8	20	0	0	1	1	1	2	0	2	0	2	1	3	0	3	2	5	3	8	2	10	0	10		
	- prioridade a planejar		1	0	0	2	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		52	39	90	125	91	13	13	8	21	2	23	0	23	0	23	1	24	1	25	1	26	1	27	0	27	0	27		