Mapa da Qualidade do Serviços TI

OA-CRL (3670) 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%		---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	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%		---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	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%		---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	0,0%	***0,0%***	---	***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%		---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	100%	***100%***	---	***100%***	---	***100%***	---	***100%***				
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		---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7,2	***7,20***	---	***7,20***	---	***7,20***	---	***7,20***				
06	% cumprimento tempo resolução de pedidos de serviço face ao tempo alvo nº pedidos serviço resolvidos no prazo / nº total de pedidos serviço)	95%		---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	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		---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	1673,0	***1673,0***	---	***1672,98***	---	***1672,98***	---	***1672,98***				
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%		---	---	---	---	---	---	---	---	100%	***100%***	---	***100%***	100%	***100,0%***	---	***100,0%***	100%	***100,0%***	100%	***100,0%***				
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		---	---	---	---	---	---	---	---	0,2	***0,2***	---	***0,2***	1,4	***1,1***	---	***1,1***	2,7	***1,8***	1,1	***1,4***				
11	% cumprimento tempo resolução de pedidos serviço face ao tempo alvo (nº pedidos serviço resolvidos no prazo / nº total de pedidos serviço)	98%		---	---	---	---	---	---	---	---	100%	***100%***	---	***100%***	100%	***100%***	---	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***				
12	Tempo médio de resolução pedidos serviço (h) (tempo total de resolução pedidos serviço / nº total pedidos serviço)	acordado cliente		---	---	---	---	---	---	---	---	78,1	***78,1***	---	***78,1***	72,3	***73,6***	---	***73,6***	71,4	***72,7***	58,6	***65,6***				
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%	***100,0%***	100%	***100,0%***	99,2%	***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%	***100,0%***	100%	***100,0%***	100%	***100,0%***	100%	***100,0%***				
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%	***99,8%***	100%	***99,8%***				
08.07	Disponibilidade do serviço - Correio Electrónico	≥ 99%		100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100%***	100%	***100,0%***	100%	***100,0%***	100%	***100,0%***	100%	***100,0%***				

Suporte e Manutenção																											
01, 02, 03	nº total de incidentes			0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	1	***1***	0	***1***	3	***4***	4	***8***				
	- prioridade crítica			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***	1	***1***	0	***1***	0	***1***	0	***1***				
	- prioridade média			0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	2	***2***				
	- prioridade baixa			0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	2	***2***	1	***3***				
	- prioridade a planear			0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	1	***1***	1	***2***				
04	nº total de pedidos de serviço			0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	1	***1***	0	***1***	0	***1***	0	***1***				
Assistência Técnica																											
09 a 12	nº total de pedidos de serviço			0	***0***	0	***0***	0	***0***	0	***0***	2	***2***	0	***2***	7	***9***	0	***9***	6	***15***	15	***30***				