

Mapa da Qualidade do Serviços TI

Bramp 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																								
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%	94,4%	96,4%	85,3%	81,0%	100%	100%	66,7%	80%	100%	88,9%	100%	90,9%	100%	93,3%	100%	94,4%	100%	95,0%	50,0%	87,5%	80,0%	86,2%	50,0%	83,9%	---	83,9%	---	83,9%				
02	% cumprimento tempo resolução de incidentes face ao tempo alvo - global (nº incidentes resolvidos no prazo / nº total de incidentes)	95%	100%	100%	96,4%	88,2%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	95,8%	80,0%	93,1%	100%	93,5%	---	93,5%	---	93,5%				
03	% incidentes resolvidos no 1º contacto - global (nº incidentes resolvidos no 1º contacto / nº total de incidentes)	≥ 30%	39,3%	58,3%	50,0%	64,7%	71,4%	100%	100%	66,7%	80%	100%	88,9%	50%	81,8%	75%	80,0%	66,7%	77,8%	50%	75,0%	100%	79,2%	80,0%	79,3%	100%	80,6%	---	80,6%	---	80,6%				
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%	93,9%	95,0%	100%	---	---	---	---	0,0%	0,0%	---	0,0%	---	0,0%	100%	50,0%	100%	66,7%	---	66,7%	---	66,7%	---	66,7%	---	66,7%	---	66,7%				
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	23,2	2,8	5,3	1,2	0,2	---	---	---	---	17,1	17,1	---	17,1	---	17,1	7,4	12,3	0,1	8,2	---	8,2	---	8,2	---	8,2	---	8,2	---	8,2				
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%	92,9%	99,9%	90,0%	50,0%	---	---	---	---	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	31,0	26,4	75,0	74,8	3422,9	---	---	---	---	17,1	17,1	---	17,1	---	17,1	7,4	12,3	0,1	8,2	---	8,2	---	8,2	---	8,2	---	8,2	---	8,2				
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%	95,6%	98,3%	95,9%	90,8%	86,9%	93,3%	93,3%	100%	95,9%	83,0%	89,2%	93,8%	89,8%	92,6%	90,3%	100%	91,3%	85,0%	90,6%	60,0%	89,8%	95,0%	90,3%	100%	90,8%	---	90,8%	---	90,8%				
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	13,2	6,5	20,3	12,5	62,2	4,1	4,2	0,7	2,8	21,5	12,5	9,9	12,2	3,6	10,6	4,4	10,0	3,0	9,2	44,1	10,1	8,4	10,0	0,6	9,4	---	9,4	---	9,4				
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%	95,0%	96,8%	100%	100%	100%	96,2%	98,0%	93,8%	97,5%	100%	97,9%	100%	98,1%	100%	98,3%	100%	98,4%	95,0%	98,1%	100%	98,2%	---	98,2%	---	98,2%					
12	Tempo médio de resolução pedidos serviço (h) (tempo total de resolução pedidos serviço / nº total pedidos de serviço)	acordado cliente	9,8	9,2	30,5	39,3	128,9	25,2	25,2	43,6	32,3	140,1	88,3	33,7	80,9	4,8	66,8	14,9	61,6	5,3	55,4	44,6	55,1	48,0	54,4	1,1	51,5	---	51,5	---	51,5				
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%	100%	99,2%	99,9%	100%	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%	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%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
08.07	Disponibilidade do serviço - Correo 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%	100%	100%	100%				
Suporte e Manutenção																																			
01, 02, 03	nº total de incidentes		28	36	56	34	21	2	2	3	5	4	9	2	11	4	15	3	18	2	20	4	24	5	29	2	31	0	31	0	31				
	- prioridade crítica		1	3	5	0	0	1	1	1	2	0	2	0	2	2	4	2	6	0	6	1	7	0	7	0	7	0	7	0	7				
	- prioridade alta		1	4	6	5	0	0	0	0	0	1	1	2	3	0	3	0	3	0	3	1	4	0	4	0	4	0	4	0	4				
	- prioridade média		16	22	27	12	4	0	0	2	2	3	5	0	5	1	6	0	6	1	7	2	9	2	11	0	11	0	11	0	11				
	- prioridade baixa		5	5	12	16	16	1	1	0	1	0	1	0	1	1	2	1	3	1	4	0	4	3	7	2	9	0	9	0	9				
	- prioridade a planear		5	2	6	1	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				
04	nº total de pedidos de serviço		7	14	33	20	2	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	2	1	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3				
Assistência Técnica																																			
09 a 12	nº total de pedidos de serviço		45	58	74	141	314	30	30	19	49	53	102	16	118	27	145	16	161	20	181	5	186	20	206	12	218		218		218				