**ASPSP:** **novobanco dos Açores**
**Periodo:** **01/07/2025 a 30/09/2025**

| | | SLA | No período | 01/jul | 02/jul | 03/jul | 04/jul | 05/jul | 06/jul | 07/jul | 08/jul | 09/jul | 10/jul | 11/jul | 12/jul |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **SLA1** | **Disponibilidade** | | | | | | | | | | | | | | |
| SLA1.1 | Disponibilidade das API PSD2 | 99% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| SLA1.2 | Disponibilidade Canais Digitais | | 99% | 99% | 100% | 100% | 100% | 100% | 92% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| **SLA2** | **Perfomance PIS** | | | | | | | | | | | | | | |
| SLA2.1 | Perfomance para PISP | 5 000 milsegundos | 372 milsegundos | 690 | 412 | 370 | 238 | 254 | 248 | 253 | 266 | 276 | 280 | 277 | 295 |
| SLA2.2 | Performance Canais Digitais | | 3863 milsegundos | 5 485 | 4 446 | 3 474 | 3 396 | 3 332 | 3 923 | 3 674 | 3 781 | 3 688 | 3 517 | 3 343 | 3 371 |
| **SLA3** | **Performance AIS** | | | | | | | | | | | | | | |
| SLA3.1 | Perfomance para AISP | 7 000 milsegundos | 846 milsegundos | 1 400 | 1 697 | 832 | 742 | 773 | 915 | 770 | 802 | 815 | 809 | 852 | 799 |
| SLA3.2 | Performance Canais Digitais | | 408 milsegundos | 666 | 512 | 391 | 393 | 382 | 473 | 384 | 402 | 378 | 386 | 391 | 380 |
| **SLA4** | **Perfomance para CBPII** | | | | | | | | | | | | | | |
| **SLA5** | **Taxa de Erros** | | | | | | | | | | | | | | |
| SLA5.1 | Taxa de erros nas respostas a TPPs | 10% | 1,36% | 18,66% | 0,00% | 0,31% | 0,11% | 0,00% | 1,81% | 1,19% | 0,11% | 0,10% | 0,08% | 0,12% | 0,00% |
| SLA5.2 | Taxa de erros Canais Digitais | | 1,19% | 0,65% | 0,64% | 0,97% | 1,12% | 1,23% | 2,50% | 0,76% | 0,77% | 1,11% | 0,74% | 0,66% | 0,49% |
| **SLA6** | **Resolução incidentes - Críticos** | 90% em < 4 horas | n.a. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **SLA7** | **Resolução incidentes - Alta** | 90% em < 16 horas | n.a. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **SLA8** | **Resolução incidentes - Média** | 80% em < 2 dias úteis | n.a. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **SLA9** | **Resolução incidentes - Baixa** | 80% em < 5 dias úteis | n.a. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

| 13/jul | 14/jul | 15/jul | 16/jul | 17/jul | 18/jul | 19/jul | 20/jul | 21/jul | 22/jul | 23/jul | 24/jul | 25/jul | 26/jul | 27/jul | 28/jul | 29/jul | 30/jul | 31/jul | 01/ago | 02/ago | 03/ago |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 98% | 100% | 100% | 100% | 91% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99% | 100% | 100% | 100% |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 268 | 243 | 332 | 322 | 267 | 503 | 280 | 383 | 284 | 376 | 316 | 358 | 347 | 298 | 386 | 323 | 336 | 233 | 331 | 592 | 561 | 686 |
| 3 520 | 3 229 | 3 396 | 3 494 | 3 601 | 3 557 | 3 250 | 3 448 | 3 382 | 3 854 | 3 659 | 3 425 | 3 416 | 3 558 | 3 590 | 4 105 | 3 723 | 3 800 | 4 401 | 5 732 | 3 640 | 3 674 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 926 | 845 | 834 | 809 | 931 | 947 | 896 | 1 054 | 1 173 | 912 | 1 181 | 867 | 1 014 | 963 | 989 | 838 | 695 | 725 | 774 | 909 | 691 | 761 |
| 459 | 366 | 374 | 374 | 378 | 387 | 384 | 445 | 371 | 400 | 371 | 394 | 395 | 417 | 458 | 440 | 393 | 402 | 424 | 604 | 421 | 451 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0,11% | 0,00% | 0,30% | 0,54% | 0,27% | 1,06% | 1,09% | 0,70% | 0,79% | 0,34% | 0,74% | 0,42% | 0,41% | 0,73% | 0,77% | 0,24% | 0,48% | 0,12% | 0,00% | 0,10% | 0,00% | 0,00% |
| 0,75% | 0,72% | 0,75% | 1,24% | 0,66% | 1,48% | 1,85% | 1,47% | 1,54% | 1,54% | 1,18% | 0,88% | 0,78% | 0,58% | 1,72% | 0,78% | 1,61% | 0,77% | 0,78% | 1,28% | 0,88% | 1,26% |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

| 04/ago | 05/ago | 06/ago | 07/ago | 08/ago | 09/ago | 10/ago | 11/ago | 12/ago | 13/ago | 14/ago | 15/ago | 16/ago | 17/ago | 18/ago | 19/ago | 20/ago | 21/ago | 22/ago | 23/ago | 24/ago | 25/ago |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 100% | 92% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 262 | 265 | 318 | 416 | 465 | 215 | 333 | 224 | 464 | 458 | 546 | 611 | 215 | 200 | 532 | 432 | 331 | 599 | 635 | 300 | 219 | 350 |
| 4 193 | 3 990 | 4 151 | 3 739 | 3 776 | 3 546 | 3 673 | 3 732 | 3 625 | 3 617 | 3 437 | 3 453 | 3 392 | 3 547 | 3 390 | 3 284 | 3 510 | 3 445 | 3 294 | 3 373 | 3 609 | 3 562 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 928 | 888 | 859 | 983 | 769 | 744 | 815 | 815 | 827 | 759 | 812 | 730 | 784 | 854 | 836 | 868 | 797 | 850 | 733 | 750 | 855 | 756 |
| 430 | 439 | 421 | 409 | 401 | 407 | 465 | 386 | 405 | 375 | 390 | 368 | 402 | 424 | 367 | 378 | 371 | 351 | 367 | 375 | 473 | 366 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0,83% | 0,10% | 0,23% | 0,00% | 0,12% | 0,13% | 0,13% | 0,00% | 0,08% | 0,00% | 0,99% | 0,00% | 0,15% | 0,00% | 0,14% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,13% | 0,14% | 0,00% | 0,00% |
| 0,64% | 1,09% | 1,13% | 1,76% | 0,74% | 0,84% | 1,53% | 1,04% | 1,16% | 0,53% | 1,38% | 1,25% | 0,62% | 1,81% | 1,22% | 0,61% | 1,02% | 0,84% | 0,76% | 1,37% | 1,22% | 0,42% |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

| 26/ago | 27/ago | 28/ago | 29/ago | 30/ago | 31/ago | 01/set | 02/set | 03/set | 04/set | 05/set | 06/set | 07/set | 08/set | 09/set | 10/set | 11/set | 12/set | 13/set | 14/set | 15/set | 16/set |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 100% | 100% | 100% | 92% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 737 | 777 | 322 | 338 | 307 | 268 | 328 | 307 | 789 | 465 | 678 | 293 | 286 | 455 | 443 | 627 | 436 | 580 | 459 | 304 | 288 | 444 |
| 3 743 | 3 705 | 3 488 | 6 415 | 3 503 | 4 239 | 4 686 | 4 793 | 4 789 | 3 998 | 3 506 | 3 390 | 3 484 | 4 600 | 3 985 | 3 593 | 3 523 | 3 723 | 3 665 | 3 554 | 4 337 | 4 042 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 760 | 860 | 821 | 858 | 793 | 845 | 963 | 979 | 964 | 908 | 1 007 | 909 | 1 057 | 900 | 1 030 | 991 | 1 030 | 966 | 875 | 634 | 527 | 556 |
| 366 | 391 | 398 | 575 | 403 | 489 | 406 | 348 | 351 | 371 | 324 | 478 | 463 | 407 | 344 | 358 | 343 | 340 | 450 | 524 | 351 | 337 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0,13% | 0,14% | 0,13% | 0,11% | 0,00% | 0,00% | 2,83% | 6,12% | 10,69% | 3,48% | 2,61% | 2,24% | 2,50% | 2,36% | 2,57% | 2,24% | 1,94% | 2,33% | 2,64% | 2,57% | 2,28% | 3,21% |
| 1,30% | 0,49% | 0,82% | 0,37% | 0,99% | 0,46% | 1,41% | 1,09% | 0,73% | 0,96% | 1,37% | 2,26% | 1,34% | 1,22% | 1,40% | 0,76% | 1,00% | 2,15% | 1,71% | 2,36% | 1,29% | 0,71% |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

| 17/set | 18/set | 19/set | 20/set | 21/set | 22/set | 23/set | 24/set | 25/set | 26/set | 27/set | 28/set | 29/set | 30/set |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | |
| 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 100% | 100% | 100% | 100% | 56% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 92% | 93% | 100% |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 335 | 458 | 570 | 257 | 471 | 857 | 411 | 444 | 440 | 513 | 0 | 274 | 961 | 637 |
| 3 828 | 4 205 | 3 632 | 3 527 | 3 646 | 3 862 | 3 723 | 4 096 | 3 635 | 3 855 | 3 543 | 3 750 | 9 580 | 5 541 |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 562 | 606 | 602 | 591 | 568 | 628 | 618 | 668 | 653 | 648 | 577 | 653 | 663 | 805 |
| 364 | 341 | 362 | 432 | 512 | 340 | 358 | 441 | 339 | 353 | 431 | 503 | 487 | 441 |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 2,88% | 3,17% | 3,30% | 3,21% | 3,59% | 3,25% | 2,78% | 2,83% | 2,94% | 2,85% | 2,73% | 3,19% | 2,70% | 11,22% |
| 1,56% | 1,24% | 0,72% | 2,33% | 1,02% | 0,88% | 1,74% | 1,36% | 1,45% | 1,54% | 2,27% | 2,51% | 1,55% | 3,54% |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | - | | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | - | | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | - | | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | - | | - |