

# 2.1 - Serviços

- [2.1.1 - Possui Catálogo de serviços de TI publicado](#)
- [2.1.2 - Catálogo de serviços possui SLA.](#)
- [2.1.3 - Registra as requisições de serviço de TI.](#)
- [2.1.4 - Possui sistema de Gestão de Demandas de TIC.](#)
- [2.1.5 - Publica os dados das requisições no Portal de Dados Abertos.](#)
- [2.1.6 - Publica mensalmente os dados no Portal de Dados Abertos.](#)

# 2.1.1 - Possui Catálogo de serviços de TI publicado

## Detalhes do critério:

**O que:** O órgão setorial publica um Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação para seus usuários internos.

**Por que:** Facilita o conhecimento dos serviços de TI oferecidos e os procedimentos para solicitação.

**Onde:** Em um local de fácil acesso aos usuários, como o portal institucional, intranet ou sistema de suporte de TIC.

**Quando:** Quando possuir serviços ou quando algum serviço novo for criado

**Quem:** A área de TI do órgão setorial.

**Como:** Verificando a existência e a disponibilidade do Catálogo de Serviços de TI publicado.

**Quanto:** Um catálogo de serviços de TI deve estar publicado.

## Aderência do critério na PMSP:

**4% dos órgãos cumpriram esse critério até 08/06/2026.**

**Qtd. de órgãos que cumpriram esse critério: 3**

**Qtd. de órgãos que não cumpriram esse critério: 2**

**Qtd. de órgãos que não avaliaram esse critério: 64**

## Tabela de setoriais na PMSP:

Cumprem o critérios	Não cumprem o critério	Não avaliados
---------------------	------------------------	---------------



- PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO

- AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO

- COMPANHIA METROPOLITANA DE HABITAÇÃO DE SÃO PAULO

- CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- EMPRESA DE CINEMA E AUDIOVISUAL DE SÃO PAULO

- FUNDAÇÃO PAULISTANA DE TECNOLOGIA

- FUNDAÇÃO THEATRO MUNICIPAL

- HOSPITAL DO SERVIDOR PUBLICO MUNICIPAL

- INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL

- PRODAM

- SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

- SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E LAZER

- SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA



## 2.1.2 - Catálogo de serviços possui SLA.

### Detalhes do critério:

**O que:** O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação do órgão setorial define os Acordos de Nível de Serviço (SLA) para os serviços oferecidos.

**Por que:** Estabelece expectativas claras sobre os prazos, a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TIC, permitindo o monitoramento e a avaliação do desempenho da área de TI.

**Onde:** No conteúdo do Catálogo de Serviços de TI publicado.

**Quando:** Os SLAs devem estar definidos e incluídos na versão atual do Catálogo de Serviços de TI.

**Quem:** A área de TI do órgão setorial.

**Como:** Verificando se o Catálogo de Serviços de TI contém a definição dos Acordos de Nível de Serviço para os serviços listados.

**Quanto:** Os SLAs devem estar definidos para os serviços listados no catálogo.

### Aderência do critério na PMSP:

**1% dos órgãos cumpriram esse critério até 08/06/2026.**

**Qtd. de órgãos que cumpriram esse critério: 1**

**Qtd. de órgãos que não cumpriram esse critério: 4**

**Qtd. de órgãos que não avaliaram esse critério: 64**

### Tabela de setoriais na PMSP:

Cumprem o critérios	Não cumprem o critério	Não avaliados
---------------------	------------------------	---------------



- SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA

- PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO

- AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO

- COMPANHIA METROPOLITANA DE HABITAÇÃO DE SÃO PAULO

- CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- EMPRESA DE CINEMA E AUDIOVISUAL DE SÃO PAULO

- FUNDAÇÃO PAULISTANA DE TECNOLOGIA

- FUNDAÇÃO THEATRO MUNICIPAL

- HOSPITAL DO SERVIDOR PUBLICO MUNICIPAL

- INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL

- PRODAM

- SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

- SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E LAZER

- SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA



## 2.1.3 - Registra as requisições de serviço de TI.

### Detalhes do critério:

**O que:** O órgão setorial possui um processo e ferramentas para registrar todas as solicitações de serviços de Tecnologia da Informação realizadas pelos usuários.

**Por que:** Permite o acompanhamento das demandas, a priorização dos atendimentos, a gestão do histórico de problemas e a geração de indicadores de desempenho da área de TI.

**Onde:** Em um sistema de help desk, sistema de gestão de demandas ou outro meio formal de registro.

**Quando:** No momento em que cada requisição de serviço é realizada ou incidente identificado.

**Quem:** A área de TI e os usuários que solicitam serviços de TIC.

**Como:** Verificando a existência de um processo para registrar as requisições de serviço de TI.

**Quanto:** Todas as requisições de serviço de TI devem ser registradas.

### Aderência do critério na PMSP:

**7% dos órgãos cumpriram esse critério até 08/06/2026.**

**Qtd. de órgãos que cumpriram esse critério: 5**

**Qtd. de órgãos que não cumpriram esse critério: 0**

**Qtd. de órgãos que não avaliaram esse critério: 64**

### Tabela de setoriais na PMSP:

Cumprem o critérios	Não cumprem o critério	Não avaliados
---------------------	------------------------	---------------



- PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO

-

- AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO

- COMPANHIA METROPOLITANA DE HABITAÇÃO DE SÃO PAULO

- CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- EMPRESA DE CINEMA E AUDIOVISUAL DE SÃO PAULO

- FUNDAÇÃO PAULISTANA DE TECNOLOGIA

- FUNDAÇÃO THEATRO MUNICIPAL

- HOSPITAL DO SERVIDOR PUBLICO MUNICIPAL

- INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL

- PRODAM

- SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

- SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E LAZER

- SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA



## 2.1.4 - Possui sistema de Gestão de Demandas de TIC.

### Detalhes do critério:

**O que:** O órgão setorial utiliza um sistema informatizado para gerenciar todo o ciclo de vida das demandas de Tecnologia da Informação, desde a solicitação até a conclusão.

**Por que:** Otimiza o fluxo de trabalho da área de TI, facilita a atribuição de tarefas, o acompanhamento do progresso, o controle de prazos e a comunicação com os usuários.

**Onde:** Em um software ou plataforma específica de gestão de demandas de TI.

**Quando:** De forma contínua, para o registro, acompanhamento e gestão de todas as demandas de TI.

**Quem:** A área de TI e os usuários que solicitam serviços ou projetos de TI.

**Como:** Verificando a existência e a utilização de um sistema de gestão de demandas de TIC.

**Quanto:** Um sistema de gestão de demandas de TIC deve estar implementado e em uso.

### Aderência do critério na PMSP:

**7% dos órgãos cumpriram esse critério até 08/06/2026.**

**Qtd. de órgãos que cumpriram esse critério: 5**

**Qtd. de órgãos que não cumpriram esse critério: 0**

**Qtd. de órgãos que não avaliaram esse critério: 64**

### Tabela de setoriais na PMSP:

Cumprem o critérios	Não cumprem o critério	Não avaliados
---------------------	------------------------	---------------



- PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO

-

- AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO

- COMPANHIA METROPOLITANA DE HABITAÇÃO DE SÃO PAULO

- CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- EMPRESA DE CINEMA E AUDIOVISUAL DE SÃO PAULO

- FUNDAÇÃO PAULISTANA DE TECNOLOGIA

- FUNDAÇÃO THEATRO MUNICIPAL

- HOSPITAL DO SERVIDOR PUBLICO MUNICIPAL

- INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL

- PRODAM

- SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

- SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E LAZER

- SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA



## 2.1.5 - Publica os dados das requisições no Portal de Dados Abertos.

### Detalhes do critério:

**O que:** O órgão setorial divulga informações sobre as requisições de serviço de TIC no Portal de Dados Abertos.

**Por que:** Aumenta a transparência sobre a demanda e o atendimento de serviços de TIC, permitindo o controle social e a análise da eficiência da área.

**Onde:** Em uma seção específica do Portal de Dados Abertos dedicada aos dados de requisições de TI.

**Quando:** Regularmente, conforme a política de transparência do órgão setorial.

**Quem:** A área de TI e a área responsável pela gestão do Portal de Dados Abertos.

**Como:** Verificando a existência e a atualização dos dados das requisições de TIC publicados no portal.

**Quanto:** Os dados relevantes das requisições de serviço de TIC devem ser publicados no portal.

### Aderência do critério na PMSP:

**2% dos órgãos cumpriram esse critério até 08/06/2026.**

**Qtd. de órgãos que cumpriram esse critério: 2**

**Qtd. de órgãos que não cumpriram esse critério: 3**

**Qtd. de órgãos que não avaliaram esse critério: 64**

### Tabela de setoriais na PMSP:

Cumprem o critérios	Não cumprem o critério	Não avaliados
---------------------	------------------------	---------------



- PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA

- SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO

- AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO

- COMPANHIA METROPOLITANA DE HABITAÇÃO DE SÃO PAULO

- CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- EMPRESA DE CINEMA E AUDIOVISUAL DE SÃO PAULO

- FUNDAÇÃO PAULISTANA DE TECNOLOGIA

- FUNDAÇÃO THEATRO MUNICIPAL

- HOSPITAL DO SERVIDOR PUBLICO MUNICIPAL

- INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL

- PRODAM

- SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

- SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E LAZER

- SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA



## 2.1.6 - Publica mensalmente os dados no Portal de Dados Abertos.

### Detalhes do critério:

**O que:** O órgão setorial divulga informações no portal de transparência e garante que esses dados sejam atualizados com uma frequência mensal.

**Por que:** Assegura que as informações disponibilizadas no portal de transparência sejam relevantes, precisas e reflitam a situação atual do órgão, promovendo a efetiva transparência.

**Onde:** Em uma seção específica do Portal de Transparência dedicada aos dados de requisições de TI.

**Quando:** Mensalmente, dentro de um prazo definido após o encerramento de cada mês.

**Quem:** As áreas responsáveis pela geração e publicação dos dados no portal de transparência.

**Como:** Verificando as datas de atualização dos dados publicados no portal de transparência para confirmar a frequência mensal.

**Quanto:** Todos os conjuntos de dados relevantes devem ser atualizados mensalmente.

### Aderência do critério na PMSP:

**0% dos órgãos cumpriram esse critério até 08/06/2026.**

**Qtd. de órgãos que cumpriram esse critério: 0**

**Qtd. de órgãos que não cumpriram esse critério: 5**

**Qtd. de órgãos que não avaliaram esse critério: 64**

### Tabela de setoriais na PMSP:

Cumprem o critérios	Não cumprem o critério	Não avaliados
---------------------	------------------------	---------------



-

- PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO

- AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO

- COMPANHIA METROPOLITANA DE HABITAÇÃO DE SÃO PAULO

- CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- EMPRESA DE CINEMA E AUDIOVISUAL DE SÃO PAULO

- FUNDAÇÃO PAULISTANA DE TECNOLOGIA

- FUNDAÇÃO THEATRO MUNICIPAL

- HOSPITAL DO SERVIDOR PUBLICO MUNICIPAL

- INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL

- PRODAM

- SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

- SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E LAZER

- SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA