

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:

2% dos órgãos cumpriram esse critério até 28/07/2026.

Qtd. de órgãos que cumpriram esse critério: 2

Qtd. de órgãos que não cumpriram esse critério: 4

Qtd. de órgãos que não avaliaram esse critério: 63

Tabela de setoriais na PMSP:

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

- SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS - SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA	- PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO - SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO - SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO	- 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 INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS - SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA - SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA - SECRETARIA MUNICIPAL DE
---	---	---

Revision #148

Created 2026-03-12 20:29:06 UTC by Arthur

Updated 2026-07-31 03:00:22 UTC by Arthur