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:

11% dos órgãos cumpriram esse critério até 04/11/2026.
Qtd. de órgãos que cumpriram esse critério: 8
Qtd. de órgãos que não cumpriram esse critério: 22
Qtd. de órgãos que não avaliaram esse critério: 39

Tabela de setoriais na PMSP:

Cumprem o critérios	Não cumprem o critério	Não avaliados

- INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE URBANISMO E LICENCIAMENTO

- SUBPREFEITURA JAÇANÃ/TREMEMBÉ

- SUBPREFEITURA PARELHEIROS

- SUBPREFEITURA SANTANA/TUCURUVI

- SUBPREFEITURA SÉ

- COMPANHIA METROPOLITANA DE HABITAÇÃO DE SÃO PAULO

- PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS

- SECRETARIA MUNICIPAL DO VERDE E DO MEIO AMBIENTE

- SUBPREFEITURA BUTANTÃ

- SUBPREFEITURA CASA VERDE/CACHOEIRINHA

- SUBPREFEITURA CIDADE ADEMAR

- SUBPREFEITURA FREGUESIA/BRASILÂNDIA

- SUBPREFEITURA ITAQUERA

- SUBPREFEITURA LAPA

- SUBPREFEITURA PENHA

- SUBPREFEITURA PERUS

- SUBPREFEITURA PIRITUBA

- SUBPREFEITURA VILA PRUDENTE

- SÃO PAULO OBRAS

- SÃO PAULO URBANISMO

- AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO

- CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- EMPRESA DE CINEMA E AUDIOVISUAL DE SÃO PAULO

- FUNDAÇÃO PAULISTANA DE TECNOLOGIA

- FUNDAÇÃO THEATRO MUNICIPAL

- HOSPITAL DO SERVIDOR PUBLICO MUNICIPAL

- PRODAM

- SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL

- SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

- 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 INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE E TRÂNSITO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA URBANA

- SUBPREFEITURA ARICANDUVA/VILA FORMOSA/CARRÃO

- SUBPREFEITURA CAMPO LIMPO

- SUBPREFEITURA CAPELA DO SOCORRO

- SUBPREFEITURA CIDADE

Revision #247
Created 2026-03-12 20:29:06 UTC by DataPlatform
Updated 2026-11-07 03:00:22 UTC by DataPlatform