

## 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 03/05/2026.**

**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

---

Revision #64

Created 2026-03-12 20:29:07 UTC by Arthur

Updated 2026-05-08 03:00:19 UTC by Arthur