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:

34% dos órgãos cumpriram esse critério até 04/11/2026.
Qtd. de órgãos que cumpriram esse critério: 24
Qtd. de órgãos que não cumpriram esse critério: 6
Qtd. de órgãos que não avaliaram esse critério: 39

Tabela de setoriais na PMSP:

Cumprem o critérios	Não cumprem o critério	Não avaliados

- COMPANHIA METROPOLITANA DE HABITAÇÃO DE SÃO PAULO

- INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL

- PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO

- SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS

- SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE URBANISMO E LICENCIAMENTO

- SECRETARIA MUNICIPAL DO VERDE E DO MEIO AMBIENTE

- SUBPREFEITURA CASA VERDE/CACHOEIRINHA

- SUBPREFEITURA CIDADE ADEMAR

- SUBPREFEITURA FREGUESIA/BRASILÂNDIA

- SUBPREFEITURA ITAQUERA

- SUBPREFEITURA LAPA

- SUBPREFEITURA PARELHEIROS

- SUBPREFEITURA PENHA

- SUBPREFEITURA PERUS

- SUBPREFEITURA SANTANA/TUCURUVI

- SUBPREFEITURA SÉ

- SÃO PAULO OBRAS

- SÃO PAULO URBANISMO

- SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

- SECRETARIA MUNICIPAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS

- SUBPREFEITURA BUTANTÃ

- SUBPREFEITURA JAÇANÃ/TREMEMBÉ

- SUBPREFEITURA PIRITUBA

- SUBPREFEITURA VILA PRUDENTE

- 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 #248
Created 2026-03-12 20:29:07 UTC by DataPlatform
Updated 2026-11-08 03:00:23 UTC by DataPlatform