

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.

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.

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.

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.

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.

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 aquisições 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.