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.

Revision #2
Created 2026-02-05 14:55:36 UTC by Arthur
Updated 2026-02-05 15:00:50 UTC by Arthur