

# 3.1.9 - Tem uma equipe que atende exclusivamente as requisições de serviço de TIC.

## Detalhes do Critério

**O que:** O órgão possui um grupo de profissionais dentro da sua estrutura de TIC cuja única responsabilidade é receber, analisar e solucionar as solicitações de serviços de Tecnologia da Informação.

**Por que:** Ter uma equipe exclusiva focada no atendimento às requisições de serviços de TIC é importante porque garante agilidade, organização e qualidade na resposta às demandas dos usuários. Isso contribui para a continuidade dos serviços, reduz falhas, melhora a satisfação dos usuários e libera outros membros da equipe para atuarem em atividades estratégicas e projetos mais complexos.

**Onde:** A equipe atua no âmbito do órgão setorial.

**Quando:** De forma contínua, para o atendimento das requisições que surgem.

**Quem:** O órgão setorial e equipe exclusiva para atendimentos às requisições.

**Como:** Através da criação e manutenção de uma equipe dedicada ao suporte e atendimento de requisições de TIC, com processos definidos para o recebimento, triagem e resolução das demandas.

**Quanto:** Uma equipe com dedicação exclusiva.

---

Revision #2

Created 2026-02-05 14:55:59 UTC by Arthur

Updated 2026-02-05 15:01:14 UTC by Arthur