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