



Assembleia Legislativa
do Estado do Ceará



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO – COTI



EDIÇÕES
INESP



Ficha Técnica

ELABORAÇÃO

**Coordenadoria de Tecnologia
da Informação – COTI**

Vicente Soares Neto
Coordenador

Luiz Eduardo Lima e Silva
Técnico Legislativo

**Francisca de Fátima do
Nascimento Silva de Jesus**
Analista Legislativo

**Cecília Cláudia Bezerra
Correia Nogueira**
Orientadora da Célula de
Atendimento e Relacionamento

Michele Paulo da Silva Cordeiro
Assessora Técnica

**Leones Fernandes de
Mendonça Filho**
Analista Legislativo

Eder Lima de Oliveira
Orientador da Célula de Infraestrutura

PROJETO GRÁFICO E EDIÇÃO

**Instituto de Estudos
e Pesquisas sobre o
Desenvolvimento do
Estado do Ceará – Inesp**

**Prof. Dr. João Milton
Cunha de Miranda**
Diretor Executivo

**Luis Ernandes dos
Santos do Carmo**
Orientador da Célula de Edição
e Produção Gráfica

Valdemice Costa de Sousa (Valdo)
Analista Legislativo – Designer Gráfico

Lúcia Jacó Rocha
Revisora

Apresentação

A Coordenadoria de Tecnologia da Informação da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará – COTI, é órgão de assessoramento e responsável por propor e executar políticas e diretrizes de tecnologia da informação no âmbito desse Poder.

Tem por missão proporcionar soluções em Tecnologia da Informação, a fim de promover a continuidade dos processos da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará. Como visão, consolidar-se até 2021 como provedora de soluções de tecnologia da informação estratégicas e aderentes à atuação do poder legislativo. Entre os valores do órgão estão: responsabilidade social, compromisso com a qualidade, senso inovador, proatividade, excelência em gestão, ética e respeito ao público interno e externo.

Em sua estrutura administrativa, a COTI é constituída pela Célula de Apoio à Governança e Gestão de Tecnologia da Informação; Célula de Infraestrutura; Célula de Atendimento e Relacionamento e Célula de Sistemas de Informação.

Nesse contexto, a Coordenadoria apresenta seu Catálogo de Serviços de TI, um dos projetos prioritários do Planejamento Estratégico para o período 2019-2021, revisado em 2020, cujo objetivo principal é informar aos órgãos da Casa, de forma estruturada, os serviços de TI oferecidos pela COTI.

Vicente Soares Neto

Coordenador de Tecnologia da Informação da Alece



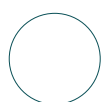
Sumário

Introdução **5**

Célula de Atendimento e Relacionamento **7**

Célula de Sistemas de Informação **9**

Célula de Infraestrutura **10**








Introdução

O Catálogo de Serviços de TI da Coordenadoria de Tecnologia da Informação - COTI é o conjunto de serviços de TI que são ofertados aos servidores e gestores da Alece. Apresenta de forma clara e estruturada os principais serviços prestados, melhorando o planejamento, a entrega e o suporte aos serviços.

Com o Catálogo de Serviços de TI pretende-se disseminar os serviços oferecidos pela COTI, organizando-os e segmentando-os, comunicando como são solicitados e os prazos de execução, padronizando as solicitações de TI e aumentando a qualidade dos serviços.

O Catálogo de Serviços de TI é dividido em serviços de **Atendimento e Relacionamento, Sistemas de Informação e Infraestrutura**.

Os campos apresentados no catálogo são os seguintes:

-  • **Serviços:** nome das solicitações dos serviços.
-  • **Descrição:** descrição das solicitações dos serviços.
-  • **Quem pode solicitar:** informações dos grupos que podem solicitar determinado serviço:
 - » **Gestores:** gestor do órgão solicitante do serviço.
 - » **COTI:** células que compõem a COTI.
 - » **Servidor:** servidor solicitante.
-  • **Forma de Solicitação:** as solicitações podem ser realizadas por meio de: Memorando, e-mail, Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI), formulários de abertura de chamados, presencialmente e por telefone.
-  • **Prazo de Atendimento:** é o Acordo de Nível de Serviço (ANS) para a solicitação, ou seja, tempo máximo de atendimento para realizar o serviço solicitado.



Catálogo de Serviços



**Célula de
Atendimento e Relacionamento**



**Célula de
Sistemas de Informação**



**Célula de
Infraestrutura**



Célula de Atendimento e Relacionamento



SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	QUEM PODE SOLICITAR	FORMA DE SOLICITAÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Criação de <i>login</i>.	Solicitação de <i>login</i> de usuário na rede ou nos sistemas.	Gestor do órgão	Memorando ou <i>e-mail</i> institucional.	2 horas
Criação de <i>e-mail</i> institucional.	Criação de <i>e-mail</i> institucional para servidores.	Servidor	Por abertura de chamado, presencialmente e por telefone.	2 horas
Alteração de cadastro.	Procedimento para alteração de dados cadastrais de usuários na rede ou no <i>e-mail</i> .	Servidores	Memorando ou <i>e-mail</i> institucional.	2 horas
Ampliação de permissões.	Solicitação de permissão de acesso avançado na rede ou em sistema.	Gestor do órgão	Memorando ou <i>e-mail</i> institucional.	2 horas
Cancelamento de cadastros ou acessos.	Cancelamento do cadastro ou acesso de usuário na rede, no <i>e-mail</i> , grupo de <i>e-mail</i> ou em sistema.	Gestor do órgão	Memorando ou <i>e-mail</i> institucional.	2 horas
Alteração de senha de acesso.	Procedimento para alterar senha da rede do servidor ou de algum sistema.	Servidor	Por abertura de chamado, presencialmente, por telefone ou <i>e-mail</i> institucional.	2 horas
Desbloqueio de senha.	Desbloqueio de senha de acesso à rede ou <i>e-mail</i> .	Servidor	Por abertura de chamado, presencialmente, por telefone ou <i>e-mail</i> institucional.	2 horas
Instalação ou substituição de computador e periféricos.	Instalação ou substituição de computador, monitor, teclado, mouse e estabilizador.	Servidor	Por abertura de chamado, presencialmente, por telefone ou <i>e-mail</i> institucional.	De 2 a 48 horas
Mudança de equipamento de local.	Procedimento para mudança física de equipamentos de informática: computador, monitor, impressora, entre outros.	Gestor do órgão	Memorando ou <i>e-mail</i> institucional	De 2 a 48 horas
Manutenção preventiva de equipamentos.	Manutenção preventiva de computadores e impressoras.	Servidor	Por abertura de chamado, presencialmente, por telefone ou <i>e-mail</i> institucional.	24 horas



SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	QUEM PODE SOLICITAR	FORMA DE SOLICITAÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Teste de equipamentos.	Realização de testes em equipamentos de informática.	Servidor	Por abertura de chamado, presencialmente, por telefone ou <i>e-mail</i> institucional.	2 horas
Manutenção corretiva de equipamentos.	Manutenção corretiva de computadores e impressoras (troca de toner, atolamento de papel e teste de cabo).	Servidor	Por abertura de chamado, presencialmente, por telefone ou <i>e-mail</i> institucional.	2 horas
Falha no acesso à rede, internet, mapeamento e VPN.	Realização de testes na rede estruturada, em equipamentos de informática, cabos e acesso externo via VPN.	Servidor	Por abertura de chamado, presencialmente, por telefone ou <i>e-mail</i> institucional.	De 2 a 24 horas
Instalação de programas e aplicações.	Instalação de programas e aplicações.	Servidor	Por abertura de chamado, presencialmente, por telefone ou <i>e-mail</i> institucional.	De 2 a 3 horas
Configuração de equipamentos na rede <i>Wi-Fi</i> .	Configuração de <i>notebooks</i> e celulares na rede <i>Wi-Fi</i> .	Servidor	Por abertura de chamado, presencialmente, por telefone ou <i>e-mail</i> institucional.	De 2 a 3 horas
Liberação de acesso à rede <i>Wi-Fi</i> para eventos e reuniões.	Liberação temporária de acesso à rede <i>Wi-Fi</i> para eventos e reuniões.	Gestor de órgão	Memorando ou <i>e-mail</i> institucional.	24 horas
Empréstimo de equipamentos de informática para eventos e reuniões.	Empréstimo de equipamentos de informática, de acordo com nossa disponibilidade, para eventos e reuniões.	Gestor de órgão	Memorando ou <i>e-mail</i> institucional.	De 3 a 24 horas
Empréstimo de computador e equipamentos de informática.	Empréstimo de computador e equipamentos de informática em substituição aos que estiverem defeituosos por tempo determinado, conforme verificação de disponibilidade.	Gestor de órgão	Memorando ou <i>e-mail</i> institucional	De 3 a 24 horas
Suporte à telefonia.	Dar suporte na verificação do ponto de rede, <i>link</i> e da energia elétrica.	Servidor	Por abertura de chamado, presencialmente, por telefone ou <i>e-mail</i> institucional.	2 horas



Célula de Sistemas de Informação



SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	QUEM PODE SOLICITAR	FORMA DE SOLICITAÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Solicitação de soluções em <i>software</i> .	Desenvolvimento e manutenção de soluções, em <i>software</i> , para atender as demandas dos órgãos.	Gestor do órgão	Memorando.	De acordo com a complexidade da demanda
Solicitação de aplicações <i>desktop</i> .	Desenvolvimento e manutenção de Solução em <i>software</i> para computadores <i>desktop</i> .	Gestor do órgão	Memorando.	De acordo com a complexidade da demanda
Aplicações <i>web</i> .	Desenvolvimento e manutenção de solução em <i>software</i> no ambiente de rede <i>web</i> .	Gestor do órgão	Memorando.	De acordo com a complexidade da demanda
Elaboração de <i>sites</i> e portais.	Desenvolvimento e manutenção de portais e <i>sites</i> , exclusivamente, para órgãos da Alece.	Gestor do órgão	Memorando.	De acordo com a complexidade da demanda
Solicitação de liberação e criação de acesso de usuário a sistemas legados.	Liberação e criação de acesso do usuário a sistemas legados.	Gestor do órgão	Memorando	Até 24 horas
Levantamento de requisitos de <i>software</i> .	Levantamento e identificação de problemas, para buscar uma solução tecnológica, partindo da análise das necessidades dos usuários e do negócio.	Gestor do órgão	Memorando.	De acordo com a complexidade da demanda
Análise de viabilidade de desenvolvimento de solução em <i>software</i> .	Realização de levantamento e análises de viabilidade e impacto de demandas de desenvolvimento de <i>software</i> .	Gestor do órgão	Memorando.	De acordo com a complexidade da demanda
Mapeamento de processos.	Desenho do processo de negócio utilizando ferramentas direcionadas para auxiliar na visão empírica da solução a ser desenvolvida.	Gestor do órgão	Memorando.	De acordo com a complexidade da demanda



Célula de Infraestrutura



SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	QUEM PODE SOLICITAR	FORMA DE SOLICITAÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Adição ou mudança de ponto de rede.	Mudança ou adição de ponto para máquina nova ou alteração de local.	COTI	Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI) ou e-mail institucional.	120 horas
Mudança de VLAN.	VLAN de máquina e /ou impressora diferente dos pontos das máquinas.	COTI	Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI) ou e-mail institucional.	24 horas
Criação de login.	Solicitação de login de usuário na rede, nos sistemas ou no e-mail.	COTI	Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI) ou e-mail institucional.	24 horas
Criação de e-mail institucional.	Criação de e-mail institucional para servidores.	COTI	Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI) ou e-mail institucional.	24 horas
Desbloqueio de senha.	Desbloqueio de senha de acesso à rede ou do e-mail.	COTI	Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI) ou e-mail institucional.	12 horas
Passagem do cabo de rede.	Mudança de local da estação de trabalho, necessitando de cabos maiores ou substituição de algum cabo com problema.	COTI	Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI) ou e-mail institucional.	120 horas
Verificação de ponto de rede.	Verificação de ponto com problema e indisponibilidade de conectividade física.	COTI	Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI) ou e-mail institucional.	48 horas
Configuração de switch.	Alteração de configuração para funcionamento de switch.	COTI	Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI) ou e-mail institucional.	48 horas
Substituição de switch.	Substituição do equipamento que apresenta problema ou por necessidade de melhoria de desempenho.	COTI	Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI) ou e-mail institucional.	120 horas
Destramento de processos presos nos bancos.	Desbloqueio de processos travados em bancos de dados.	Gestor de órgão	Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI) ou e-mail institucional.	48 horas
Adição de access point.	Adição de equipamentos em locais que não possuem Wi-Fi ou zona de sombra.	Gestor de órgão	Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI) ou e-mail institucional.	120 horas



SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	QUEM PODE SOLICITAR	FORMA DE SOLICITAÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Verificação da rede Wi-Fi.	Análise de baixa performance da rede <i>Wi-Fi</i> .	Servidor	Por abertura de chamado, presencialmente, por telefone ou <i>e-mail</i> institucional.	72 horas
Verificação de backup: banco, sistemas operacionais e aplicações.	Verificações de dados em ambientes que tenham perdido arquivos, sido corrompidas ou 'hackeadas'.	COTI	Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI) ou <i>e-mail</i> institucional.	72 horas
Restauração de arquivos de backup.	Restauração de arquivo deletado erroneamente pelo usuário.	Servidor	Por abertura de chamado, presencialmente, por telefone ou <i>e-mail</i> institucional.	48 horas
Criação de pasta compartilhada.	Criação de pasta compartilhada no servidor para utilização no órgão.	Gestor de órgão	Memorando.	48 horas
Desbloqueio de site.	Desbloqueio de <i>site</i> que seja bloqueado por nosso filtro <i>web</i> .	Gestor de órgão	Memorando.	24 horas
Criação de regra no firewall.	Solicitação para liberação de portas externas de fora para dentro da Alece, ou vice-versa.	Gestor de órgão	Memorando.	24 horas
Criação de banco de dados.	Solicitação para criação de banco de dados para novas aplicações, ou para ambientes (homologação, desenvolvimento e produção).	COTI	<i>E-mail</i> institucional.	72 horas
Criação de ambientes para aplicações.	Solicitação para criação de ambientes para novas aplicações (homologação, desenvolvimento e produção).	COTI	<i>E-mail</i> institucional.	120 horas
Degradação de performance em ambiente produtivo.	Solicitação para verificação de lentidões em acesso, sejam eles causados por qualquer motivo (rede, aplicação, banco e servidor).	Servidor	Por abertura de chamado, presencialmente, por telefone ou <i>e-mail</i> institucional.	48 horas
Telefonia.	Problemas relacionados aos ramais: Problemas de rede, ramais reiniciando, indisponibilidade em geral.	COTI	Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI).	72 horas
Solicitação de VPN (Virtual Private Network).	Solicitação de permissão para acesso à VPN que possibilita o trabalho remoto.	Gestor de órgão	Memorando.	24 horas



Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

Mesa Diretora | 2021-2022

Deputado Evandro Leitão
Presidente

Deputado Fernando Santana
1º Vice-Presidente

Deputado Dannel Oliveira
2º Vice-Presidente

Deputado Antônio Granja
1º Secretário

Deputado Audic Mota
2º Secretário

Deputada Érika Amorim
3ª Secretária

Deputado Ap. Luiz Henrique
4º Secretário

