



ALECE

ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA
DO ESTADO
DO CEARÁ



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO – COTI



SETEMBRO/2025

**EDIÇÕES
INESP**



ALECE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DO CEARÁ

Ficha Técnica

ELABORAÇÃO

Coordenadoria de Tecnologia da Informação – COTI

Fábio Máximo da Silva Leorne
Coordenador de Tecnologia da Informação

Luiz Eduardo Lima e Silva
Orientador da Célula de Atendimento e Relacionamento

Vicente Soares Neto Eduardo Lima e Silva
Orientador da Célula de Apoio à Governança e Gestão de Tecnologia da Informação

Jessika Santos Sato
Orientador da Célula de Infraestrutura

Alcides Oliveira Alcoforado
Orientador da Célula de Sistemas de Informação

Francisca de Fátima do Nascimento Silva de Jesus
Analista Legislativa

Leones Fernandes de Mendonça Filho
Analista Legislativo

Maicon Vieira Oliveira
Analista Legislativo

Francisco Flávio de Souza
Analista Legislativo

Michele Paulo da Silva Cordeiro
Assessora Técnica

Rômulo de Queiroz Cordeiro
Assessor Técnico

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
Articulador

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

Gustavo Vasconcelos
Revisor

Catalogado por Daniele Sousa do Nascimento CRB-3/1023

C294c Ceará. Assembleia Legislativa.
Catálogo de serviços de tecnologia da informação [livro eletrônico] / Coordenadoria de Tecnologia da Informação. —
Fortaleza: INESP, 2025.
11 p. : il. color. ; 9900 KB ; PDF

ISBN

1. Tecnologia da Informação. 2. Administração Pública. I. Ceará. Assembleia Legislativa. Coordenadoria de Tecnologia da Informação. II. Ceará. Assembleia Legislativa. Instituto de Estudos e Pesquisas sobre o Desenvolvimento do Estado. III. Título.

CDD 004.6

Ícones feitos por
<https://www.freepik.com> ;
<https://www.flaticon.com/br/>

Apresentação

A Coordenadoria de Tecnologia da Informação (COTI) da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (Alece) é o órgão responsável por planejar, propor e executar políticas e diretrizes de tecnologia da informação no âmbito deste Poder. Atuando como unidade estratégica de assessoramento, sua missão é prover soluções e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que promovam a continuidade dos processos legislativos e contribuam para o alcance dos objetivos estratégicos da Alece.

A COTI tem como visão ser reconhecida como parceira estratégica que promove a transparência, acessibilidade e participação cidadã por meio de soluções tecnológicas inovadoras. Seus valores institucionais incluem responsabilidade social, compromisso com a qualidade, senso inovador, proatividade, excelência na gestão, ética, transparência e respeito ao público interno e externo.

A estrutura organizacional da COTI compreende quatro células especializadas: Apoio à Governança e Gestão de Tecnologia da Informação; Infraestrutura; Atendimento e Relacionamento; e Sistemas de Informação.

Neste contexto, apresentamos o Catálogo de Serviços de TI da COTI – edição 2025, com o objetivo de disponibilizar, de forma clara e estruturada, as informações sobre os serviços de tecnologia da informação ofertados aos diversos setores da Alece. Este documento visa fortalecer a comunicação com os usuários, apoiar a gestão dos serviços e promover maior eficiência e alinhamento às necessidades institucionais.

Fábio Máximo da Silva Leorne

Coordenador de Tecnologia da Informação da Alece



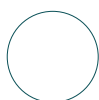
Sumário

Introdução **5**

Célula de Atendimento e Relacionamento **7**

Célula de Sistemas de Informação **9**

Célula de Infraestrutura **10**



Introdução

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação da Coordenadoria de Tecnologia da Informação (COTI) reúne, de forma estruturada, os serviços de TI disponibilizados aos gestores e servidores da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (Alece). Este documento tem por finalidade apresentar com clareza os principais serviços prestados, promovendo melhorias no planejamento, na entrega e no suporte às demandas relacionadas à tecnologia da informação.

O catálogo visa à padronização dos processos de solicitação, à divulgação dos prazos de atendimento e à elevação da qualidade dos serviços prestados. Dessa forma, constitui-se como um instrumento de comunicação estratégica entre a COTI e os demais setores da Alece, contribuindo para a eficiência operacional e o alinhamento às necessidades institucionais.

Mais do que um guia de consulta, este catálogo reforça o compromisso da COTI com a oferta de soluções tecnológicas eficazes, orientadas para resultados e sustentadas por boas práticas de governança e gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Os serviços estão organizados em três grandes áreas:



• ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO



• SISTEMAS DE INFORMAÇÃO



• INFRAESTRUTURA

Cada serviço descrito no catálogo contempla os seguintes campos:



• **Serviços:** nome da solicitação disponível.



• **Descrição:** breve explicação sobre a natureza e o objetivo do serviço.



• **Quem pode solicitar:** indicação dos perfis autorizados a realizar a solicitação, tais como:

» **Gestores:** responsáveis pelos órgãos demandantes.

» **COTI:** unidades técnicas da Coordenadoria.

» **Servidor:** demais colaboradores da Alece.



• **Forma de Solicitação:** canais disponíveis para registro da solicitação, incluindo: memorando, e-mail, atendimento presencial ou contato telefônico.



• **Prazo de Atendimento:** tempo máximo estimado para atendimento da solicitação, conforme os parâmetros definidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS).



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
Encaminhamento da solicitação de criação de login	Solicitação de criação de login de usuário na rede ou nos sistemas será enviada para a célula de infraestrutura.	Gestor de Órgão	Memorando	30 minutos
Encaminhamento da solicitação de criação de e-mail institucional	Solicitação de criação de e-mail institucional para servidores será enviada para a célula de infraestrutura.	Servidor	Memorando	30 minutos
Encaminhamento da solicitação de criação de e-mail institucional para terceirizados	Solicitação de criação de e-mail institucional para servidores terceirizados será enviada para a célula de infraestrutura.	Gestor de Órgão	Memorando	30 minutos
Solicitação de Manutenção em Impressora	Solicitação de serviço em impressora.	Servidor	Telefone ou presencial	3 horas
Alteração de senha de acesso	Procedimento para alterar senha da rede do servidor ou de algum sistema.	Servidor	Telefone ou presencial	2 horas
Instalação ou substituição de computador e periféricos	Instalação ou substituição de computador, monitor, teclado, mouse e estabilizador.	Servidor	Telefone ou presencial	48 horas
Mudança de equipamento de local	Procedimento para mudança física de equipamentos de informática, como computador, monitor, impressora, entre outros.	Gestor de Órgão	Memorando ou telefone	72 horas
Solicitação de Sala no Zoom	Solicitação de sala virtual para realizar reuniões, com prazo de, no mínimo, 48 horas antecedentes à reunião.	Gestor de Órgão	Memorando	48 horas
Manutenção de equipamentos	Manutenção preventiva ou corretiva de equipamentos de informática e telefonia.	Servidor	Telefone ou presencial	24 horas
Problemas de acesso à rede, à internet e às pastas/diretórios	Problemas de acesso à rede, internet ou pastas/diretórios.	Servidor	Telefone ou presencial	24 horas



SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	QUEM PODE SOLICITAR	FORMA DE SOLICITAÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Instalação de programas e aplicações	Instalação de programas e aplicações.	Servidor	Telefone ou presencial	3 horas
Configuração de equipamentos na rede Wi-Fi	Configuração de notebooks e celulares na rede WI-FI.	Servidor	Telefone ou presencial	3 horas – ATENDIMENTO 21 horas - INFRA
Liberação de acesso à rede Wi-Fi para eventos e reuniões	Liberação temporária de acesso à rede Wi-Fi para eventos e reuniões. Prazo mínimo de 24 horas de antecedência em relação à reunião.	Gestor de Órgão	Memorando	24 horas
Solicitação de empréstimo de computador e equipamentos de informática para eventos e reuniões	Empréstimo de equipamentos de informática de acordo com a disponibilidade para eventos e reuniões. Prazo mínimo de 24 horas de antecedência em relação à reunião.	Gestor de Órgão	Memorando	3 horas
Solicitação de empréstimo de equipamento de informática	Empréstimo de computador e equipamentos de informática por tempo determinado, conforme verificação de disponibilidade.	Gestor de Órgão	Memorando	24 horas



CÉLULA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO



SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	QUEM PODE SOLICITAR	FORMA DE SOLICITAÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Solicitação de soluções em software	Desenvolvimento e manutenção de soluções em software para atender às demandas dos órgãos.	Gestor de Órgão	Memorando	De acordo com a complexidade da demanda
Solicitação de mudança em software	Mudança de soluções em software para atender às demandas dos órgãos.	Gestor de Órgão	Memorando	De acordo com a complexidade da demanda



CÉLULA DE INFRAESTRUTURA



SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	QUEM PODE SOLICITAR	FORMA DE SOLICITAÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Criação de login	Criação de login de usuário na rede ou nos sistemas.	Gestor de Órgão	Memorando	2 horas
Criação de e-mail institucional	Criação de e-mail institucional para servidores.	Servidor	Memorando	2 horas
Criação de e-mail institucional para terceirizados	Criação de e-mail institucional para servidores terceirizados.	Gestor de Órgão	Memorando	2 horas
Desbloqueio de senha de e-mail institucional	Desbloqueio de senha de acesso à rede ou e-mail.	Servidor	Memorando	8 horas
Ampliação de permissões	Solicitação de permissão de acesso avançado na rede ou em sistema.	Gestor de Órgão	Memorando	8 horas
Mudança de lotação de servidor	Procedimento para alteração de lotação de usuários na rede. O serviço é importante para que o usuário esteja com as devidas permissões relacionadas à sua lotação.	Gestor de Órgão	Memorando	8 horas
Cancelamento de cadastros ou acessos	Cancelamento do cadastro ou acesso de usuário na rede, no e-mail, grupo de e-mail ou em sistema.	Gestor de Órgão	Memorando	3 horas
Adição de Access Point	Adição de equipamentos em locais que não possuem Wi-Fi ou zona de sombra.	Gestor de Órgão	Memorando	120 horas
Adição ou mudança de ponto de rede	Mudança ou adição de ponto para máquina nova ou alteração de local.	Gestor de Órgão	Memorando	72 horas
Criação de ambientes e banco de dados para aplicações	Solicitação para criação de ambientes de desenvolvimento para novas aplicações.	Orientador da Célula de Sistemas de Informação	Formulário do GLPI	120 horas
Lentidão/erro em sistemas, serviços e aplicações	Degradação de performance em ambiente produtivo. Por exemplo: lentidão ou apresentação de erro 500.	Servidor	Memorando	72 horas
Criação de ambiente de homologação e banco de dados para aplicações	Solicitação para criação de ambientes de homologação para novas aplicações.	Orientador da Célula de Sistemas de Informação	Formulário do GLPI	120 horas



SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	QUEM PODE SOLICITAR	FORMA DE SOLICITAÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Criação de ambiente de produção e banco de dados para aplicações	Solicitação para criação de ambientes de produção para novas aplicações.	Orientador da Célula de Sistemas de Informação	Formulário do GLPI	120 horas
Criação de banco de dados para sistemas legados	Solicitação para criação de banco de dados para novas aplicações, ou para ambientes (homologação, desenvolvimento e produção).	Orientador da Célula de Sistemas de Informação	Formulário do GLPI	120 horas
Solicitação de criação de pasta/diretório compartilhado	Criação de pasta compartilhada no servidor para utilização no órgão.	Gestor de Órgão	Memorando	48 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	120 horas
Solicitação de desbloqueio de site	Desbloqueio de site que seja bloqueado por nosso filtro web.	Gestor de Órgão	Memorando	48 horas
Mudança de VLAN	VLAN de máquina e /ou impressora diferente dos pontos das máquinas.	Orientador da Célula de Sistemas de Informação	Formulário do GLPI	24 horas
Solicitação de restauração de arquivos/pastas/diretórios	Restauração de arquivos de backup.	Servidor	Memorando	72 horas
Solicitação de VPN (Virtual Private Network)	Solicitação de permissão para acesso à VPN que possibilita o trabalho remoto.	Gestor de Órgão	Memorando	48 horas
Configuração/Substituição de switch	Substituição do equipamento que apresenta problema ou por necessidade de melhoria de desempenho.	Coti	Formulário do GLPI	72 horas
Destramento de processos presos nos bancos	Desbloqueio de processos travados em bancos de dados.	Coti	Formulário do GLPI	24 horas
Solicitação de configuração de DNS para aplicações	Solicitação de configuração de URLs para aplicações desenvolvidas.	Orientador da Célula de Sistemas de Informação	Formulário do GLPI	72 horas



ALECE

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DO CEARÁ

Mesa Diretora | 2025-2026

Deputado Romeu Aldigueri

Presidente

Deputado Dannel Oliveira

1º Vice-Presidente

Deputada Larissa Gaspar

2ª Vice-Presidente

Deputado De Assis Diniz

1º Secretário

Deputado Jeová Mota

2º Secretário

Deputado Felipe Mota

3º Secretário

Deputado João Jaime

4º Secretário

