

# Catálogo de Serviço de TI do Cade

Conselho Administrativo de Defesa Econômica - Cade  
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação – CGTI

Brasília 2014



**Ministério da Justiça**  
**Conselho Administrativo de Defesa Econômica**

---

**Catálogo de Serviço de TI do Cade**

Diretoria Administrativa - DA  
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI  
SEPN 515 Conjunto D, Lote 4, Ed. Carlos Taurisano  
Cep: 70.770-504 - Brasília/DF

[www.cade.gov.br](http://www.cade.gov.br)

---

**Presidenta da República**

Dilma Vana Rousseff

**Ministro do Ministério da Justiça**

José Eduardo Cardozo

**Presidente**

Vinicius Marques de Carvalho

**Conselheiros**

Ana de Oliveira Frazão

Gilvandro Vasconcelos Coelho de Araújo

Márcio de Oliveira Júnior

**Superintendente-Geral**

Eduardo Frade Rodrigues

**Economista-Chefe**

Luiz Alberto Esteves

**Procurador-Chefe**

Victor Santos Rufino

**Diretor Administrativo**

Pedro Lucio Lyra

**Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação**

Vinicius Eloy dos Reis

**Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação – CETI do CADE, instituído pela Portaria do CADE nº 196, de 10 de setembro de 2014, composto respectivamente pelo representante e suplente das seguintes áreas:**

- **Presidência:** Ricardo Leite Ribeiro e Ana Carolina Lopes de Carvalho;
- **Superintendência-Geral:** Diogo Thomson de Andrade e Guilherme D'Alessandro Silva da;
- **Procuradoria-Geral:** Rodrigo Abreu Belon Fernandes e Fernanda Cunha Gomes;
- **Departamento de Estudos Econômicos:** Simone Maciel Cuiabano e Washington Luis Baldez;
- **Diretoria Administrativa:** Pedro Lúcio Lyra e Ingrith Elisabeth Vetterlein;
- **Assessoria de Planejamento e Projetos:** Mariana Boabaid Dalcanale Rosa e Mariane Cortat Campos Melo;
- **Auditoria:** Joice Arantes Luciano e Francisco José Leite Colombo de Souza; e
- **Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação:** - Vinicius Eloy dos Reis e Belmiro da Graça Soares.

**Equipe de elaboração do Catálogo de Serviço de TI.**

- Belmiro da Graça Soares;
- Giordanno Azevêdo Costa Martins;
- Vicente Aurélio Vieira de Sousa;
- Vinicius Eloy dos Reis.

**Equipe de apoio**

- Rafaela de Souza Monteiro

**Elaboração da capa**

- Alexandre Matheus Rodrigues Santos

## Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição	Autor
11/12/2014	1.0	Aprovação da versão 1.0 do Catálogo de Serviço de TI	Equipe de elaboração do Catálogo de Serviço de TI e Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação

## Sumário

1	INTRODUÇÃO .....	9
1.1	Objetivo do Catálogo de Serviço de TI .....	9
1.2	Abrangência do CSTI.....	10
1.3	Período de revisão do CSTI.....	10
1.4	Ferramentas utilizadas para gestão do Catálogo de Serviço de TI.....	10
2	TERMOS E ABREVIACÕES .....	11
3	CLIENTES DA CGTI.....	12
3.1	Clientes Internos.....	12
3.2	Clientes Externos.....	12
4	CONCEITOS .....	13
4.1	Central de Serviço de tecnologia da informação.....	13
4.2	Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração.....	13
4.3	Acordo de Nível de Serviço .....	13
4.4	Unidade de Serviço Técnico.....	14
5	CENTRAL DE SERVIÇO DE TI DO CADE.....	14
5.1	Como funciona a central de serviços.....	14
5.2	Níveis de suporte .....	15
5.3	Centro de Operações de Rede.....	16
5.4	Serviços de Tecnologia da Informação.....	17
6.	CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	18
7.	FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO CSTI.....	24
8.	CONCLUSÃO .....	24
	ANEXO I - PORTARIA DE PUBLICAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TI .....	25

## Lista de Figuras

Figura 1: Ilustração de software utilizado. ....	10
Figura 2: Ilustração de funcionamento da Central de Serviço .....	13
Figura 3: Central de Serviços .....	14
Figura 4: Ilustração de nível de serviço .....	15
Figura 5: Centro de Operações da rede no Cade .....	16
Figura 6: Ilustração dos tipos de serviços.....	17

## Lista de Tabelas

Tabela 1: Termos e abreviações .....	11
Tabela 2: Formas de abrir chamado na central de serviço .....	15

## APRESENTAÇÃO

O Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação – CSTI é um instrumento que pretende fornecer uma fonte única e organizada de todos os serviços prestados pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação – CGTI para o Conselho Administrativo de Defesa Econômica – CADE.

O CSTI é um projeto do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2014/2016 alinhado ao objetivo “OE5 – Promover a gestão e governança de TI” e a necessidade “73 – Elaboração do catálogo de serviço de TI”. Esta iniciativa está aderente também ao Planejamento Estratégico do CADE 2013/2016 no seu objetivo “*Promover o uso integrado de informações*”.

A elaboração do CSTI foi tratada como projeto, onde o planejamento e a gestão foram realizados no software de gerenciamento de projetos utilizado no CADE, o *GEPnet*.

O presente documento se estrutura da seguinte forma. Primeiramente apresenta informações iniciais sobre o CSTI como: objetivo, conteúdo, abrangência, revisão e ferramentas de gerenciamento do catálogo de serviço. No segundo momento é apresentado: os conceitos relacionados à central de serviços. Na última parte consta a relação dos serviços de tecnologia da informação e os fatores críticos para a implantação do CSTI. Os documentos e informações adicionais foram colocados na seção anexo neste documento.



## 1 INTRODUÇÃO

O CADE é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério da Justiça – MJ, com sede e foro no Distrito Federal, criada pela Lei nº 4.137/1962, que exerce, em todo o Território nacional, as atribuições dadas pela Lei nº 12.529, de 30 de novembro de 2011.

O Conselho tem como missão zelar pela livre concorrência no mercado, sendo a entidade responsável, no âmbito do Poder Executivo, não só por investigar e decidir, em última instância, sobre a matéria concorrencial, como também fomentar e disseminar a cultura da livre concorrência.

O presente CSTI foi elaborado com o intuito de mapear e documentar os serviços de tecnologia da informação para atender o objetivo institucional do Conselho.

Para elaboração deste catálogo foi utilizado com base o Catálogo de Serviço de TI do CADE elaborado em 2011, benchmarking de catálogo de serviços de TI de outros órgãos do SISP e elementos dos fundamentos da *Information Technology Infrastructure Library* - ITIL (Biblioteca de Infraestrutura para a Tecnologia de Informação).

A ITIL é um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação – TI. Foi desenvolvido no final dos anos 1980 pelo governo da Inglaterra.

### 1.1 Objetivo do Catálogo de Serviço de TI

O objetivo do Catálogo de Serviço de TI do CADE é manter um documento estruturado com informações dos serviços oferecidos, para orientar os usuários e os clientes do serviço.

Os objetivos específicos com a publicação deste instrumento são:

- Comunicar como CGTI prover serviços aos seus clientes;
- Ser um instrumento para definir e atingir as expectativas de negócio;
- Padronizar as solicitações de serviços das áreas de negócio;
- Padronizar a entrega dos serviços;
- Incrementar a qualidade dos serviços;
- Dar suporte as necessidades envolvidas de todos os processos de serviço do CADE;
- Padronizar e gerenciar as solicitações de serviços;
- Automatizar o gerenciamento e o cumprimento da requisição de serviço.

## 1.2 Abrangência do CSTI

O CSTI abrange os serviços prestados a todas as áreas de negócio do Conselho de Administração de Defesa Econômica – CADE, localizado na SEPN 515 Conjunto D, Lote 4, Edifício Carlos Taurisano, CEP: 70.770-504, Brasília, Distrito Federal.

## 1.3 Período de revisão do CSTI

O CSTI não é um documento imutável, pelo contrário, ele é um instrumento vivo que deve ser atualizado quando o CADE identificar mudanças no ambiente interno ou externo. Ele deve ser revisto e atualizado para atender às novas necessidades, que eventualmente forem surgindo.

## 1.4 Ferramentas utilizadas para gestão do Catálogo de Serviço de TI

Para gerenciar o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação do Cade será utilizado o software livre chamado GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática). O sistema está disponível na intranet do Conselho através do endereço intranet/sistemas.



Figura 1: Ilustração de software utilizado.

## 2 TERMOS E ABREVIações

Os conceitos relacionados a termos técnicos e abreviações mencionadas no decorrer deste documento, são apresentados na tabela abaixo.

Termo e Abreviação	Descrição
APF	Administração Pública Federal
ANS	Acordo de Nível de Serviço
CFTV	Circuito Fechado de Televisão
CADE	Conselho Administrativo de Defesa Econômica
CGTI	Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação
CGU	Controladoria-Geral da União
CMDB	Configuration Management DataBase /Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração
CSTI	Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação
DOU	Diário Oficial da União
FTK	<i>Forensic Toolkit</i> / computação forense
GEPnet	Sistema Gestor de Escritório de Projetos
GLPI	Sistema de Gestão de Demandas
IN	Instrução Normativa
ISO/IEC	<i>International Organization for Standardization/ International Electrotechnical Commission</i>
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>
LUN	<i>Logical Unit Numbers</i>
MJ	Ministério da Justiça
MP	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
N/A	Não Aplicado
OU's	Unidades Organizacionais
PDTI	Plano Diretor de Tecnologia da Informação
PROCADE	Procuradoria Federal Especializada Junto ao CADE
PPP	Plano de Providência Permanente
SBDC	Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência
SISP	Sistema de Administração dos recursos de Tecnologia da Informação
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
TI	Tecnologia da Informação
TCU	Tribunal de Contas da União
UST	Unidade de Serviço Técnico
VLAN	Virtual Local Area Network/Rede Local Virtual
VPN	Virtual Private Network/Rede Privada Virtual

**Tabela 1:** Termos e abreviações.

### 3 CLIENTES DA CGTI

O CSTI é elemento de alinhamento entre os clientes e a CGTI. Os principais clientes da CGTI são constituídos pelos colaboradores representantes das áreas descritas no item 3.1, além dos clientes externos do item 3.2.

#### 3.1 Clientes Internos:

- Presidência;
- Superintendência-Geral;
- Departamento de Estudos Econômicos;
- Diretoria Administrativa;
- Procuradoria Federal Especializada Junto ao CADE.

#### 3.2 Clientes Externos:

- Sociedade;
- Jurisdicionados;
- Órgãos e empresas públicas;
- Empresas Privadas;
- Comunidade acadêmica;
- Entidades de classe, etc.

## 4 CONCEITOS

### 4.1 Central de Serviço de tecnologia da informação

A Central de Serviços de TI tem como objetivo servir como ponto único de contato para os usuários de TI e restaurar a operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos negócios do cliente. (FREITAS, 2010, p. 290).

Conhecida também como Service Desk, que tem como função, de acordo com a ITIL, “Restabelecer os serviços a sua operação normal o mais rapidamente possível, seja instalando, configurando ou removendo itens de hardware e software”. E atendendo às solicitações de serviços.



Figura 2: Ilustração de funcionamento da Central de Serviço.

### 4.2 Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração

O banco de dados do gerenciamento de configuração (CMDB) é um repositório de informações relacionadas a todos os itens de configuração na infraestrutura de TI. O CMDB é um componente fundamental do processo de gerenciamento de configuração do ITIL. O CMDB é a fonte confiável de informação sobre configuração de todo e qualquer componente do ambiente de TI, incluindo servidores, roteadores, desktops, impressoras, telefones, softwares, etc.

### 4.3 Acordo de Nível de Serviço

Um Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA, do inglês Service Level Agreement) é um acordo firmado as áreas de negócio e a unidade de TI, que descreve as metas de nível de serviço.

O acordo que deve equilibrar demandas e ofertas, benefícios e custos entre TI e a área de negócio, com obrigações e direitos de ambas as partes, como a medição da disponibilidade dos serviços e a medição do tempo de atendimento de um chamado.

Segundo a norma brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, o ANS deve ser acordado entre os requisitantes ou interessados em um determinado serviço de TI e o responsável pelos serviços de TI da organização, e deve ser revisado periodicamente para certificar-se de que continua adequado ao atendimento das necessidades de negócio da organização.

#### 4.4 Unidade de Serviço Técnico

A Unidade de Serviço Técnico – UST é uma medida utilizada para mensurar os serviços a serem prestados por um prestador de serviços de TI.

## 5 CENTRAL DE SERVIÇO DE TI DO CADE




### 5.1 Como funciona a central de serviços

A Central de Serviço de TI do Cade funciona na sala da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação, localizada no 1º andar. O horário de funcionamento é das 8h00 às 18h00, nos dias úteis. Alguns serviços poderão ser executados em horários especiais para não comprometer o funcionamento do órgão.



**Figura 3:** Central de Serviços.

Os colaboradores têm três formas de abrir chamado na central de serviços: pelo sistema GLPI, por telefone ou por email. Como forma de automatização do processo de atendimento sugeri-se a utilização preferencialmente do sistema GLPI para aberturas de demandas.

	Para acessar o sistema GLPI o usuário deve acessar o endereço <b>/intranet/sistemas</b> , selecionar a aba Ambiente de produção e selecionar o ícone do GLPI.
	O telefone da central de serviço de TI é <b>(61) 3221-8562</b> .
	O email da Central de serviços é <b>central.servico@cade.gov.br</b>

**Tabela 2:** Formas de abrir chamado na central de serviço.

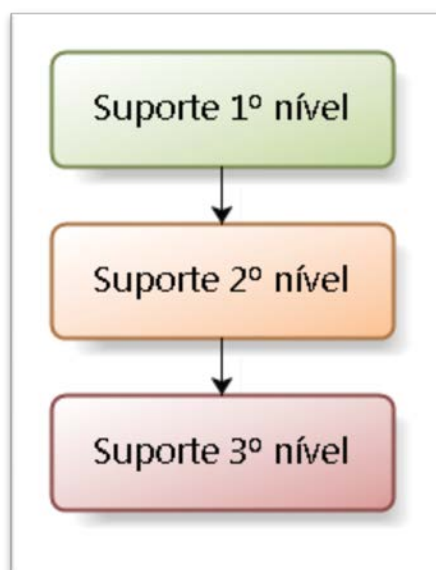
## 5.2 Níveis de suporte

Para melhor gestão e controle a Central de Serviços de TI foi dividida em 3 (três) níveis de suporte com papéis e responsabilidades diferentes: 1º nível, 2º nível e 3º nível.

O suporte 1º nível é o primeiro contato do usuário com a CSTI. As principais funções desse nível é registrar e classificar o chamado, tirar dúvidas e realizar o atendimento inicial da demanda. Este nível poderá realizar alguns atendimentos de forma remota.

Já o 2º nível é responsável ir até o local do usuário para solucionar os chamados que não foram solucionados pelo 1º nível e foram direcionados para o 2º nível.

O último nível de suporte, 3º nível, é formado por especialista em determinadas tecnologias e por fornecedores que tem contratos de garantia técnica e assistência técnica com o Cade.



**Figura 4:** Ilustração de nível de serviço.

### 5.3 Centro de Operações de Rede

Em 2014 foi implantado o Centro de Operações de Rede – COR que tem como objetivo monitorar os serviços de TI como, por exemplo: link de internet, servidores e storage, temperatura e umidade das salas técnicas, fila de chamado em aberto, etc.



**Figura 5:** Centro de Operações da rede no Cade.



#### 5.4 Serviços de Tecnologia da Informação

A figura a seguir ilustra os serviços de tecnologia da informação que serão oferecidos.

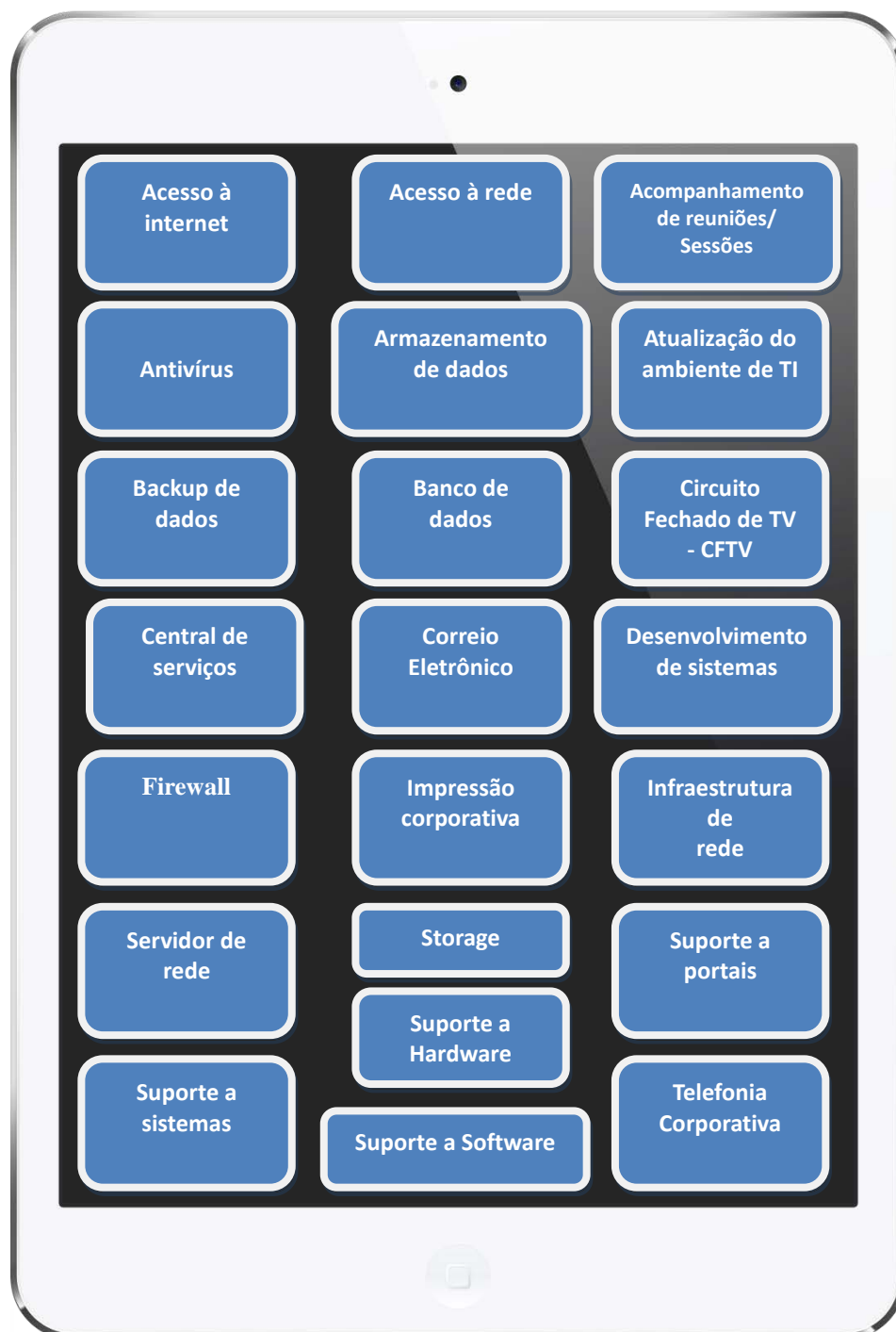


Figura 6: Ilustração dos tipos de serviços.

## 6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

Para cada serviço do CSTI foram definidas algumas características como: nome, descrição, tarefas. Para cada tarefa do serviço foi definida a quantidade de Unidade de Serviço Técnico – UST para sua realização e seu Acordo de Nível de Serviço – ANS.

<b>Nome do serviço</b>	Acesso à internet		
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado ao acesso à rede internet através da INFOVIA e acesso a rede sem fio do Cade.		
<b>Detalhamento</b>			
	<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
	Liberar acesso para sessão do plenário	0,50	1 hora
	Fornecer link de internet	N/A	N/A

<b>Nome do serviço</b>	Acesso à rede corporativa		
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à concessão de acesso aos usuários à rede corporativa do Cade.		
<b>Detalhamento</b>			
	<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
	Criar, alterar, excluir usuários.	0,25	1 hora
	Zerar a senha de usuário	0,25	1 hora
	Desbloquear senha	0,25	1 hora
	Criar, alterar, excluir grupo de usuários.	0,50	1 hora
	Criar, alterar, excluir unidades organizacionais (OUs)	0,50	1 hora

<b>Nome do serviço</b>	Acompanhamento de reuniões/sessões		
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à preparação e acompanhamento de reuniões, sessões e áudio conferência.		
<b>Detalhamento</b>			
	<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
	Acompanhar áudio conferência	6	4 horas
	Acompanhar reunião	2	4 horas
	Acompanhar sessão	2	4 horas
	Instalar e configurar equipamento de áudio conferência	1	2 horas
	Instalar e configurar equipamento de reunião	1	2 horas
	Instalar e configurar equipamento de sessão	1	2 horas
	Realizar checklist da sessão	1	2 horas

<b>Nome do serviço</b>	Antivírus	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à proteção da rede corporativa e das informações do Cade contra ameaças e vulnerabilidades.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Ajustar e atualizar as configurações o antivírus	1	2 horas
Configurar regras e filtros de antivírus e antispam	2	4 horas
Verificar e remover vírus	2	4 horas

<b>Nome do serviço</b>	Armazenamento de dados	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado ao armazenamento de dados do Cade com a criação e administração de quotas e diretórios.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Criar, alterar, excluir de quotas para armazenamento em discos	1	2 horas
Criar, alterar, excluir controle de acesso a diretórios	1	2 horas

<b>Nome do serviço</b>	Atualização do ambiente de TI	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à atualização do ambiente do Cade com atualização de versão de softwares, patches, hotfixes, service Pack, etc.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Atualizar servidores	4	6 horas
Atualizar software aplicativos	1	2 horas
Homologar novas atualizações	2	4 horas

<b>Nome do serviço</b>	Backup de dados	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à cópia de segurança dos sistemas e informações do Cade.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Criar, alterar, excluir de job de backup/restore	2	4 horas
Criar, alterar, excluir scripts	2	4 horas
Restaurar arquivos	2	4 horas
Verificar log de backup	2	4 horas

<b>Nome do serviço</b>	Banco de dados	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado ao armazenamento de informações nos bancos de dados corporativos do Cade.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Criar, excluir e alterar recursos do banco de dados ( <i>triggers, stored procedures e functions</i> )	4	6 horas
Analisar e logs do banco de dados	6	6 horas
Importar e exportar base de dados	6	6 horas
Instalar banco de dados	8	8 horas
Analisar modelagem de banco de dados	8	8 horas

<b>Nome do serviço</b>	Circuito Fechado de TV – CFTV	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado ao circuito fechado de TV.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Instalar e configurar câmera	2	4 horas
Configurar servidor de CFTV	4	6 horas

<b>Nome do serviço</b>	Central de serviços.	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado a tirar dúvidas iniciais dos usuários internos e externos.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Tirar dúvida dos usuários	0,50	1 hora
Registrar chamados	0,50	1 hora

<b>Nome do serviço</b>	Correio eletrônico	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à troca de mensagem através do correio eletrônico (email).	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Criar, alterar e excluir conta de email	1	2 horas
Criar, alterar e excluir de grupo de email	1	2 horas
Configurar email no celular	1	2 horas
Criar, alterar e excluir catálogo de endereço.	1	2 horas
Administração do servidor de correio eletrônico	N/A	N/A

<b>Nome do serviço</b>	Desenvolvimento de sistemas	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado ao desenvolvimento de novas soluções ou evolução de soluções existentes.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Instalar sistema	4	6 horas
Desenvolver sistema	N/A	N/A
Avaliar sistema	4	6 horas

<b>Nome do serviço</b>	Firewall	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à utilização do firewall.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Bloquear e liberar site	2	4 horas
Criar, alterar, excluir e checar antispam	2	4 horas
Criar, alterar e excluir filtros de conteúdo	2	4 horas
Criar, alterar e excluir VPN	4	6 horas
Analisar ataques e acessos não autorizados	4	6 horas
Verificar Logs	4	6 horas

<b>Nome do serviço</b>	Impressão corporativa	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado á disponibilização de impressão corporativa.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Instalar e configurar impressora	1	2 horas
Conceder acesso de impressora a usuário	1	2 horas
Limpar fila de impressão	1	2 horas
Trocar toner de impressora	1	2 horas

<b>Nome do serviço</b>	Infraestrutura de rede	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à infraestrutura de rede corporativa.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Instalar e configurar ponto de rede	4	6 horas
Criar e configurar VLAN	4	6 horas

<b>Nome do serviço</b>	Servidor de rede	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à servidor de rede corporativo.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Instalar e configurar servidor de rede	8	8 horas
Analisar log de servidor	8	8 horas

<b>Nome do serviço</b>	Storage	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à criação e administração do storage.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Criar, alterar e excluir LUN.	8	8 horas

<b>Nome do serviço</b>	Suporte a portais	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à sustentação dos portais da internet, intranet e hot site.	
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Criar, alterar e excluir portais	8	8 horas
Criar, alterar e excluir informações em portais	4	6 horas
Instalar e configurar serviço de publicação web	8	8 horas

<b>Nome do serviço</b>	Suporte a sistemas	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à sustentação de sistemas e aplicativos corporativos do Cade.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Suporte ao FTK	8	8 horas
Suporte ao Geplanes	8	8 horas
Suporte ao GLPI	8	8 horas
Suporte ao Microstrategy	8	8 horas
Suporte ao SEI	8	8 horas

<b>Nome do serviço</b>	Suporte a hardware	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado ao suporte de equipamento de tecnologia da informação.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Instalar e configurar computadores	0,5	4 horas
Instalar e configurar monitores	0,5	4 horas
Instalar e configurar notebook	0,5	4 horas
Instalar e configurar projetor	0,5	4 horas
Instalar e configurar scanner	0,5	4 horas

<b>Nome do serviço</b>	Suporte a software.	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado ao suporte de sistemas e aplicativos utilizados no Cade.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Instalar e configurar software	1	2 horas
Instalar e configurar plug-in	1	2 horas

<b>Nome do serviço</b>	Telefonia Corporativa.	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à telefonia corporativa do Cade.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>	<b>UST</b>	<b>ANS</b>
Instalar e configurar aparelhos.	0,5	4 horas
Instalar e configurar Jabber.	0,5	4 horas
Criar, alterar e excluir regra na central.	0,5	4 horas

## 7. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO CSTI

Os fatores críticos de sucesso são requisitos necessários para alcançar o sucesso na execução do CSTI. A ausência de um ou de vários desses requisitos, ou mesmo sua presença de forma precária, gerará impacto no catálogo e, conseqüentemente, nos serviços oferecidos ao CADE.

Os fatores abaixo descritos devem ser observados, tornando-se condições fundamentais a serem cumpridas para que o CSTI alcance seus objetivos:

- Aprovação do CSTI;
- Divulgação do CSTI para o CADE;
- Comprometimento da alta administração;
- Participação ativa do Comitê Estratégico de TI no monitoramento do CSTI;
- Conscientização das áreas demandantes da importância do CSTI;
- Realização de revisões periódicas do CSTI para contemplar mudanças na estrutura do documento;
- Disponibilidade orçamentária;
- Força de trabalho de TI adequada; e
- Promover relacionamento e comunicação entre a CGTI e a áreas demandantes do serviço.

## 8. CONCLUSÃO

A publicação do Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação traz uma nova forma de relacionamento entre as áreas de negócio e a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação. Espera-se que com o CSTI as unidades organizacionais tenham maior alinhamento para contribuir com o atendimento dos objetivos estratégicos do Conselho Administrativo de Defesa Econômica – Cade.



**ANEXO I - PORTARIA DE PUBLICAÇÃO DO CATÁLOGO DE  
SERVIÇO DE TI**



Ministério da Justiça  
Conselho Administrativo de Defesa Econômica – Cade

PORTARIA CADE Nº 265 DE 12 DE DEZEMBRO DE 2014.

Aprova o Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação – CSTI do Conselho Administrativo de Defesa Econômica – CADE.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE DEFESA ECONÔMICA, no uso da atribuição que lhe é conferida pelo disposto no artigo 10, inciso IX, da Lei nº 12.529/2011, no artigo 22, inciso IX, do Anexo I do Decreto nº 7.738/2012, e no artigo 11, inciso IX, do Regimento Interno do CADE, aprovado pelo Despacho nº 77/2014, com fundamento nas disposições do Decreto nº 7.579/2012 e de acordo com a reunião ordinária do Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação – CETI realizada no dia 11 de dezembro de 2014, resolve:

I - Aprovar o Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação – CSTI;

II – Designar a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação com unidade responsável em manter o CSTI atualizado;

III - Publicar o arquivo do CSTI em formato PDF no sítio do CADE no endereço eletrônico [www.cade.gov.br](http://www.cade.gov.br) e na sua intranet;

Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.



VINICIUS MARQUES DE CARVALHO  
Presidente



Conselho Administrativo de Defesa Econômica - Cade  
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação – CGTI