



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
ORDEM DE SERVIÇO N.º 006/2011-DG

Regulamenta a solicitação de serviços à  
Secretaria de Tecnologia da Informação  
através do sistema OCOMON.

O DIRETOR-GERAL DA SECRETARIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL  
DO RIO GRANDE DO NORTE, em substituição legal, usando das atribuições que lhe são  
conferidas pelo artigo 81, VII, do Regulamento da Secretaria,

Considerando o projeto de implantação de *Service-Desk* neste Tribunal;

Considerando a necessidade de mapeamento detalhado, pela Secretaria  
de Tecnologia da Informação, das ocorrências, sejam incidentes ou requisições de  
serviços;

Considerando a atual multiplicidade de formas de se acionar as equipes  
de atendimento ao usuário;

Considerando a necessidade premente de se aperfeiçoar a qualidade  
dos serviços prestados,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer o sistema OCOMON como ferramenta obrigatória, a  
partir de 23.08.2011, para o registro de ocorrências (abertura de chamados), sejam  
incidentes ou requisições de serviços, relacionados à área de Tecnologia da  
Informação.

§ 1º. As unidades que não disponham das funcionalidades da rede, seja  
por falha de conexão, seja por pane elétrica, seja ainda por qualquer outra  
indisponibilidade que impossibilite o acesso ao sistema OCOMON, deverão recorrer à  
Seção de Suporte Operacional/CI por meio de telefone.

§ 2º. Nos casos de solicitação do público externo ao TRE-RN, bem como  
naqueles previstos no § 1º, as unidades da STI deverão registrar as ocorrências no  
sistema OCOMON.

Art. 2º O sistema OCOMON e suas instruções de utilização estarão  
disponíveis a partir do endereço <http://ocomon.tre-rn.gov.br> ou na guia SISTEMAS da  
*intranet*.

Art. 3º Ao abrir uma ocorrência no sistema OCOMON, o usuário deverá  
optar por uma das categorias a seguir:

- a) Habilitação/acesso a sistemas
- b) Conexão de redes/comunicação de dados
- c) Equipamento de informática  
(falha/substituição/instalação/configuração)

- d) Informação eleitoral (relatórios/consultas/dúvidas)
- e) Programa/Sistema (instalação/configuração/erros/dúvidas/desenvolvimento)
- f) Recuperação de cópia de segurança (*backup*)
- g) Publicação em *sites*

§ 1º As seguintes solicitações deverão ser realizadas exclusivamente por meio do PAE:

- a) relação de eleitores;
- b) inclusão/alteração/exclusão de local de votação;
- c) cadastro de usuários de Zonas Eleitorais e de Centrais de Atendimento ao Eleitor;
- d) empréstimo de urnas para eleições não-oficiais.

§ 2º A habilitação de usuários no sistema ASI-WEB deve ser solicitada diretamente às unidades SPAT e SALM/CMP/SAO, conforme o caso.

§ 3º Outras solicitações não relacionadas podem ser encaminhadas por ofício ou memorando através do PAE.

Art. 7º O usuário poderá acompanhar a situação de sua solicitação a partir do número obtido quando do registro da ocorrência ou daquele fornecido pelo operador que abrir o chamado.

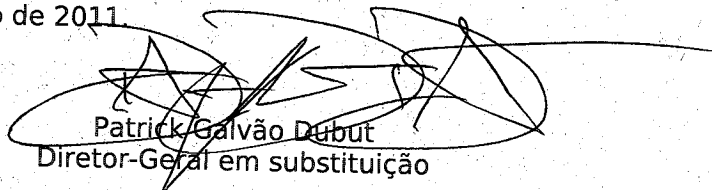
Art. 8º A cada providência adotada, bem como no fechamento do chamado pelas equipes técnicas, o usuário será notificado por meio de mensagem de correio eletrônico.

Art. 9º Para cada solicitação de serviço, o usuário deverá abrir um chamado específico, evitando o agrupamento de problemas e de requisições em um mesmo registro, de forma a agilizar e facilitar a resolução pelas equipes de atendimento.

Art. 10º Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

Comunique-se, publique-se e cumpra-se.

Natal, 17 de agosto de 2011.

  
Patrick Galvão Dubut  
Diretor-Geral em substituição