



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 preemente 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 (falha/substituição/instalação/configuração)

informática

- 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.

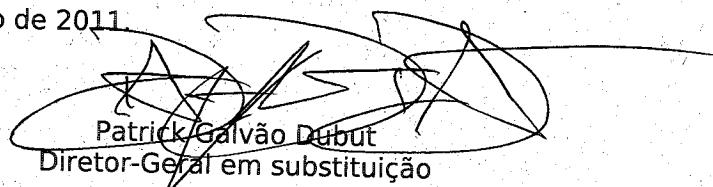
Art. 8º A cada providência adotada, bem como no fechamento do chamado pelas equipes técnicas, o usuário será notificado por meio de mensagem de correio eletrônico.

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