

<p>Conselhos Tutelares 2019</p>	<p>TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA Secretaria de Tecnologia da Informação Coordenadoria de Eleições Seção de Voto Informatizado</p>	<p>Suporte pelas Comissões Eleitorais no Dia das Eleições</p> <p>Página 1 de 3</p>
---------------------------------	---	---

**SUPORTE PELOS TAVIS
NO DIA DA ELEIÇÃO
- ORIENTAÇÕES -**

Índice:

I – Objetivo	1
II - A Preparação	1
III - Kit de Suporte	2
VI - Fluxo do Atendimento	2
VI - Procedimentos Especiais	2

I – Objetivo

Orientar os TAVIs quanto aos procedimentos de suporte no dia da eleição.

Obs.: as orientações deste roteiro são gerais, devendo as comissões eleitorais adequá-las às suas realidades.

II - A Preparação

Listas de endereços e telefones:

- a) Imprimir listas dos locais de votação do município, com as respectivas seções, telefones e endereços;
Obs.: dependendo da logística da Comissão Eleitoral, pode-se imprimir, também, uma relação geral dos mesários convocados.
- b) Preparar e imprimir uma lista com os seguintes telefones para contato:

✓ Motoristas;	✓ WhatsApp do TRESA;
✓ Responsável pelos locais de votação;	✓ Polícia Militar;
✓ Técnicos de urna;	✓ Plantão da empresa fornecedora de energia elétrica.

Separar o material necessário para os *Kits* de Suporte;

Realizar reunião com os técnicos, servidores, auxiliares e motoristas envolvidos no suporte para:

- a) delegação das seguintes funções:
 - Atendentes da Central de Suporte;
 - Técnicos de urna.
- b) orientações sobre:
 - o preenchimento do formulário **Controle de chamados (anexo)**;
 - o fluxo de atendimento e acompanhamento do chamado;
 - os demais materiais e documentos de apoio;
 - importância e medidas de segurança com as urnas e materiais.
- c) revisão das situações de contingência (técnicos de urna);
- d) disponibilizar a lista do locais de votação;
- e) alocar os motoristas que trabalharão, providenciando suas identificações (se houver);

Testar as linhas telefônicas

Caso o mesário necessite de apoio, ele acionará o suporte, provavelmente via telefone, por isso há necessidade de testar as linhas telefônicas.

<p>Conselhos Tutelares 2019</p>	<p>TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA Secretaria de Tecnologia da Informação Coordenadoria de Eleições Seção de Voto Informatizado</p>	<p>Suporte pelas Comissões Eleitorais no Dia das Eleições</p> <p>Página 2 de 3</p>
---------------------------------	---	---

III - Kit de Suporte

Mesmo que a descrição do problema não indique a necessidade dos procedimentos de contingência, o técnico de urna deverá levar consigo o conjunto de materiais a seguir, que denominamos **Kit de Suporte**.

Kit de Suporte - Materiais Necessários:

- Urnas de contingência;
- **Envelope** lacrado entregue durante o treinamento dos TAVIs no depósito de urnas do TRESP, ele contém MR ADH e Cartão de memória de contingência;
- **Chave de fenda phillips** ou normal;
- Bateria e cabo de bateria (se houver);
- Crachá de identificação pessoal;
- Guias rápidos:
 - Guia Rápido - Mesa Receptora de Votos;
 - Guia Rápido - Contingências antes e durante a votação - Eleições na Comunidade.
- Lista dos locais de votação com as respectivas seções, telefones e endereços;
- Relação dos telefones da Central;
- Bobina de urna;
- Caneta e bloco para anotação.

	<p>Sugestões para organização do Kit</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparar uma pasta de para guardar materiais de cada <i>Kit de Suporte</i>, identificando-a com o <u>nome do técnico</u>; ✓ Relacionar os materiais sob a responsabilidade do técnico; ✓ Se possível, levar mais de 1 urna de contingência para o atendimento do chamado.
---	---

VI - Fluxo do Atendimento

Os mesários são informados do telefone do Suporte, onde terá início o chamado (ou "ocorrência").

- a) Ao receber a ligação, o atendente preencherá os campos do formulário **Controle de chamados**;
- b) Caso seja relatado problema na urna, se o mesário estiver próximo da seção, o atendente **deverá solicitar que desligue a urna no botão, aguarde a tela apagar e religue-a**;
 - o mesário deverá ser orientado a retornar a ligação ao Suporte, informando o resultado da operação;
 - caso não seja dado o retorno, o atendente deverá telefonar ao mesário e verificar se o problema foi solucionado;
- c) Se o problema:
 - Foi solucionado: concluir o registro no **Controle de Chamados**, informando a solução;
 - Não foi solucionado: o atendente encaminhará o chamado para um técnico;
- d) Concluído o atendimento, o técnico deve lembrar o mesário de registrar o ocorrido na ata (se houver);
- e) Após o retorno do técnico, anotar a solução no **Controle de chamados**.

IV - Procedimentos Especiais

Uso do ADH

- a) No dia da eleição, em caso de problemas com o relógio da urna **antes da emissão da zerésima**, deve-se usar a MR ADH (Ajuste de Data e Hora);
- b) O técnico de urna que for atender o chamado deverá:
 - ter em mãos uma MR ADH;
 - saber o código de ativação (123456).

Conselhos Tutelares 2019	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA Secretaria de Tecnologia da Informação Coordenadoria de Eleições Seção de Voto Informatizado	Suporte pelas Comissões Eleitorais no Dia das Eleições Página 3 de 3
--------------------------------	---	--

- c) Ao chegar na Seção, o técnico de urna verificará:
- se o horário (Data e Hora) da urna está mesmo incorreto (na tela do terminal do eleitor);
 - se de fato ainda não ocorreu a impressão da zerésima.
- d) Confirmada a necessidade e a possibilidade de ajuste do horário da urna, o técnico deverá:
- desligar a urna, retirar a MR de votação e inserir a MR ADH;
 - ligar a urna e, quando solicitado, informar o código **123456**, seguir as instruções na tela para ajustar data e hora. Ao final, desligar a urna;
 - substituir a MR ADH pela MR de votação e ligar a urna, aguardando sua reinicialização.
- Obs.: O técnico deverá guardar novamente a MR ADH no Kit de Suporte.*
- e) Não havendo sucesso, realizar a substituição da urna da seção (ver Guia de Contingências – tópico “Urna de Contingência”).

