

## O que é o Suporte à Urna

- Também chamado de **Procedimentos de Contingência**, o Suporte à Urna é o conjunto de procedimentos que o técnico vai realizar para resolver um problema que está impedindo a votação eletrônica.

Este conjunto de procedimentos foi desenvolvido pela Justiça Eleitoral e, se utilizado corretamente, resolve praticamente todos os problemas que impeçam a votação eletrônica.

Veremos no decorrer deste treinamento:

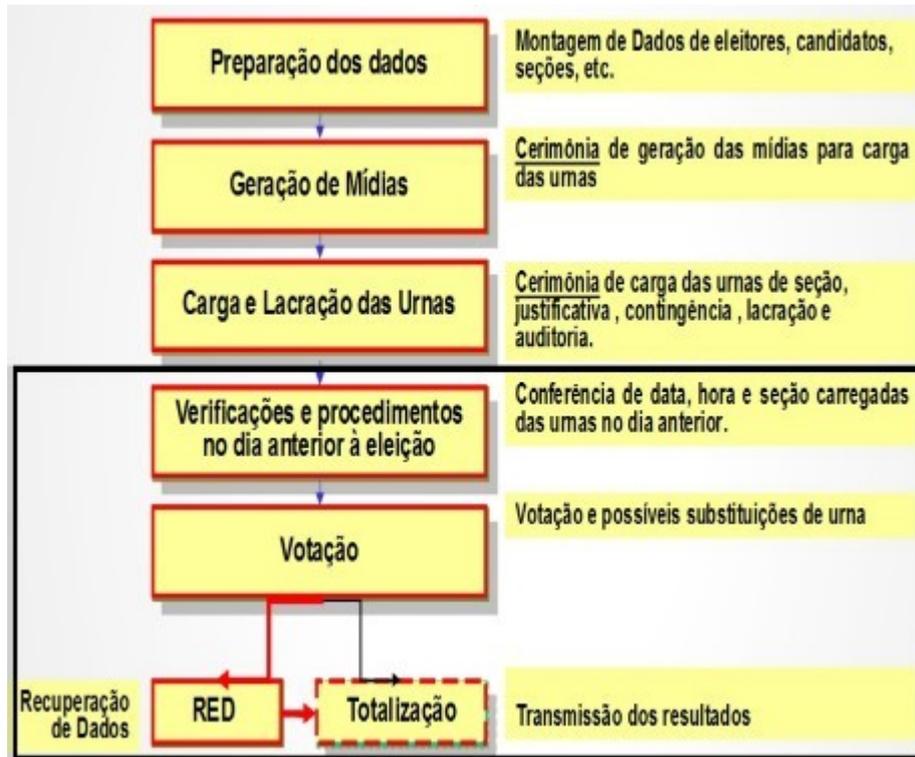
- Visão geral do processo de suporte à urna;
- Detalhes dos procedimentos;
- Em que sequência devem ser aplicados;
- Material utilizado;
- Situações excepcionais.

## Visão Geral do Processo Eleitoral

O Suporte à Urna, objeto do nosso treinamento, aparece no retângulo da parte inferior da ilustração abaixo.

Nota-se que o Suporte pode ocorrer:

- Na véspera da Eleição;
- No dia da Eleição: na abertura, durante e no encerramento da votação;
- Após o encerramento da votação, através do Sistema Recuperador de Dados (RED).



## Visão Geral dos Procedimentos de Suporte à Urna

Como já dissemos, problemas com a urna eletrônica podem ocorrer em qualquer fase da votação, impedindo a continuidade da votação eletrônica.

**Abaixo segue processo geral de Suporte à Urna no dia da votação.**

- **Fluxo geral do atendimento:**

1. O mesário detecta o problema e entra em contato com o Responsável pelo Local de Votação;
2. O suporte é iniciado pelo telefone, caso não resolva, o chamado é passado ao Técnico que, com o Kit de Suporte\* em mãos, segue para o Local de Votação que fez a solicitação;
3. Chegando ao local, procurar o Responsável pelo Local de Votação e depois se dirigir à seção,
4. Chegando à seção, confirmar a situação que gerou o chamado;
5. Executar o procedimento de contingência necessário, sempre à frente dos mesários e fiscais de partido (se houver).

\* Kit de Suporte é composto de 2 urnas de contingência, Mídia de Votação (MV) reserva, chave philips, lacres de reposição, formulário de registro de ocorrência.

- O fluxo normal de votação em uma seção eleitoral acontece da seguinte forma:



A urna pode apresentar problema em qualquer fase, porém existem 2 momentos críticos:

- No início: ao ligar a urna na seção eleitoral e na impressão da zerésima;
- No encerramento da votação: Na gravação ou impressão do Boletim de Urna (BU). Neste momento de encerramento, se ocorrer algum problema, a urna será levada para o local de apuração e o problema será resolvido na Junta Eleitoral.

## O que são Contingências



**Contingências** são imprevistos ou falhas nas urnas que podem prejudicar ou até interromper a votação eletrônica. Seja qual for a contingência, existe sempre um procedimento a ser adotado para resolver o problema.

## **Contingências Específicas X Contingências Gerais**

Algumas contingências são bem específicas e possuem procedimentos próprios, mas pode ocorrer todo tipo de problema, e, para resolvê-los, aplicamos procedimentos gerais previamente estabelecidos.

### **Contingências Específicas:**

- Falta de Energia Elétrica
- Ajustar Data e Hora
- Falha na impressão da Zerésima

\* Detalharemos mais à frente os procedimentos para cada Contingência Específica.

### **Contingências Gerais:**

- a urna desliga
- a urna trava
- a urna emite som intermitente
- a mídia de votação não é detectada, entre tantos outros.

Para solucioná-los, aplicamos os **Procedimentos Gerais**, os quais devem ser realizados na sequência abaixo descrita.

- Solução 1 - Desligar e Religar a urna
- Solução 2 -Substituição de urna (2 tentativas)
- Solução 3 - Substituição da mídia de votação (MV)
- Solução 4 - Votação manual

### **Contingência após a votação**

Iniciado o encerramento pelo mesário, a partir das 17h, caso ocorra alguma contingência:

- O pessoal de apoio técnico NÃO se deslocará ao local de votação;
- Instruir o mesário a desligar e religar a urna;
- Não resolvendo: desligar a urna, embalar e enviar para a Junta Eleitoral;
- Se a falha acontecer na Impressão dos Boletins de Urnas, instruir o mesário a tentar desatolar o papel;
- Não resolvendo: desligar a urna, embalar e enviar para a Junta Eleitoral.

# Verificação Anterior à Eleição

Evento realizado com o objetivo de verificar previamente se há alguma falha nas urnas, reduzindo a possibilidade de interrupções na votação eletrônica no dia da eleição.

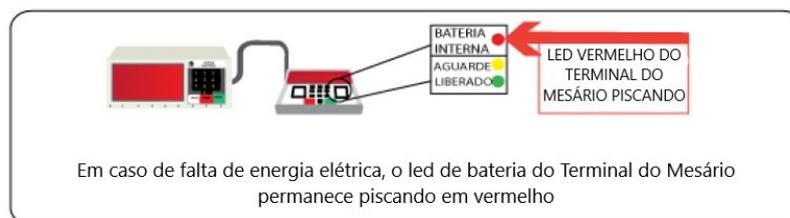
\*Esse evento pode ocorrer no intervalo: após a preparação da urna no TRE até a véspera da eleição.

## Passo a passo deste evento:

- A data da verificação é marcada e publicada pelo Cartório Eleitoral, para que os fiscais de partido possam acompanhar;
- Na data marcada, o apoio técnico se dirige ao local onde as urnas se encontram: pode ser no Cartório, caso as urnas eletrônicas ainda não tenham sido distribuídas; ou nos locais de votação;
- Todas as urnas são ligadas e as informações checadas;
- Se for detectado algum defeito na urna, pode ser aplicado qualquer procedimento de contingência, inclusive a substituição de urna;
- Não conseguindo solucionar, o Chefe de Cartório deve ser informado.

## Falta de Energia Elétrica

### Problemas na rede de energia



### Antes de chamar o suporte:

O mesário ou Responsável pelo local de votação deve verificar se o problema é apenas na Seção ou se afeta todo o local de votação.

Se for apenas na seção, deve-se verificar se o problema é na tomada, no disjuntor, se há possibilidade de usar uma extensão.

Concluindo que a falta de energia elétrica é no local, deve-se acionar os órgãos competentes.

**ATENÇÃO:** Quando a bateria entra em **nível crítico**, a urna suspende a votação e o led passa a piscar mais rápido. Depois a urna apaga.

# Ajustar Data e Hora

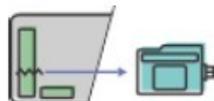
Quando a **DATA/HORA** da Urna estiver incorreta, passamos para este procedimento

## Procedimento:

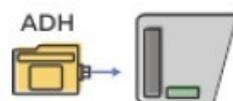
**Mídia Ajuste de Data e Hora (ADH):** Essa mídia serve para ativar o aplicativo da urna que permite ajustar a DATA/HORA.



1. Desligue a urna.



2. Rompa o lacre da tampa do drive e retire a MR.



3. Insira a mídia de ajuste de data e hora (ADH).



4. Ligue a urna, altere a data e o horário, e confirme.



5. Desligue a urna.



6. Retire a mídia ADH, e recoloque a mídia de resultado de votação original.



7. Ligue a urna e verifique se a data e o horário estão corretos.

**Se o problema estiver solucionado**, siga os passos 8 e 9:



8. Feche a tampa do drive da MR e lacre-a com o lacre de reposição. O lacre de reposição deve ser assinado pelo Presidente de Mesa e, caso queiram, demais mesários e fiscais presentes podem assinar.

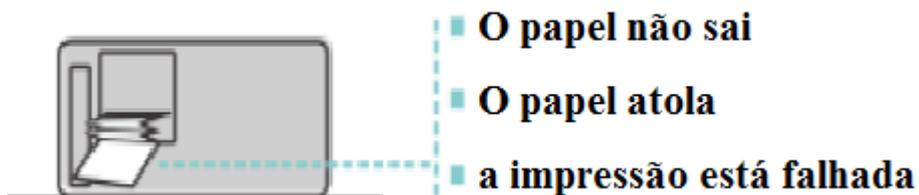


9. Registre a solução no aplicativo e oriente o Presidente da Mesa a registrar em Ata.

❖❖❖ **Se o procedimento acima não funcionar:**

Substituir a Urna: <https://moodle3.tre-se.gov.br/mod/page/view.php?id=583>

# Falha na Impressão da Zerésima



Quando houver falha na impressão da **ZERÉSIMA** por qualquer motivo, passamos para esse procedimento

## Procedimento:

- Instruir o mesário a não iniciar a votação. O mesário deve desligar e religar a urna. Sem a votação ter iniciado, a urna sempre tentará a impressão da zerésima ao ser reiniciada;
- O mesário pode, ao mesmo tempo que realiza a reinicialização da urna, tentar desatolar o papel da impressora da urna;
- O suporte deve se deslocar à seção desde o primeiro contato.

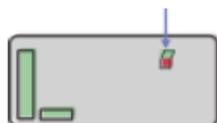
## ◆◆◆ Se o procedimento acima não funcionar:

Substituir a Urna: <https://moodle3.tre-se.gov.br/mod/page/view.php?id=583>

# Solução 1 - Desligar e Religar a Urna

Esse procedimento deve ser o primeiro a ser executado caso a **Urna** apresente qualquer falha (travamento, display apagado, etc. )

## Procedimento:



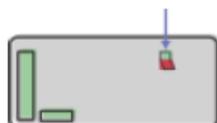
**1.** Desligue a urna.



**2.** Espere que a tela apague (em 15 segundos aproximadamente).



**3.** Aguarde **1** minutos com a urna desligada.



**4.** Ligue a urna novamente e aguarde o reinício.



**5.** Se o problema não for resolvido, o Presidente de Mesa, se havia eleitor votando, pede que ele aguarde; e liga para a **central de suporte**.

- Esta solução pode ser executada tanto pelos mesários quanto pelo pessoal de apoio técnico.
- Os mesários são instruídos a realizar essa prática antes mesmo de chamar o apoio técnico.
- Mesmo à distância, o apoio técnico deve se certificar de que este procedimento foi realizado, para evitar um deslocamento desnecessário.

# Solução 2 - Substituição de Urna

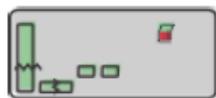
Caso a Solução 1 (**Ligar e Desligar a Urna**) não resolva, passamos para este procedimento

## Procedimento:

Este procedimento é o que resolve a maioria dos problemas.

**OBS.:** A substituição de urna, caso seja necessário, no mínimo 2 vezes antes de passar para o próximo procedimento.

Abaixo o detalhamento da substituição da urna:



URNA ORIGINAL



URNA DE CONTINGÊNCIA



URNA ORIGINAL

URNA DE CONTINGÊNCIA

**1.** Em ambas as urnas, rompa os lacres dos drives das mídias (os demais lacres devem permanecer intactos). Abra as tampas dos compartimentos.

**2.** Com as urnas desligadas, retire as mídias da urna original (defeituosa) e coloque-as na urna de contingência.



**3.** Ligue a urna de contingência e aguarde o reinício.



**4.** Aguarde a votação de alguns eleitores para verificar se o problema foi resolvido.

**Se o problema estiver solucionado**, siga os passos 5 a 8:



URNA ORIGINAL



URNA DE CONTINGÊNCIA

**5.** Nas duas urnas, feche e lacre as tampas dos drives das mídias com os lacres de reposição. Os lacres de reposição devem ser assinados pelo Presidente de Mesa, e, caso queiram, os demais mesários e fiscais presentes podem assinar.

**SEÇÃO 1**



URNA DE CONTINGÊNCIA



**6.** Na urna de contingência e em sua caixa: Coloque as papeletas de identificação da urna original da seção.



URNA ORIGINAL



**7.** Na urna defeituosa e em sua caixa: escreva "defeito" nas papeletas de identificação e um resumo do defeito (não escreva diretamente na caixa). Essa urna deve ser levada à Central de Suporte ou ao local indicado pelo Chefe de Cartório.



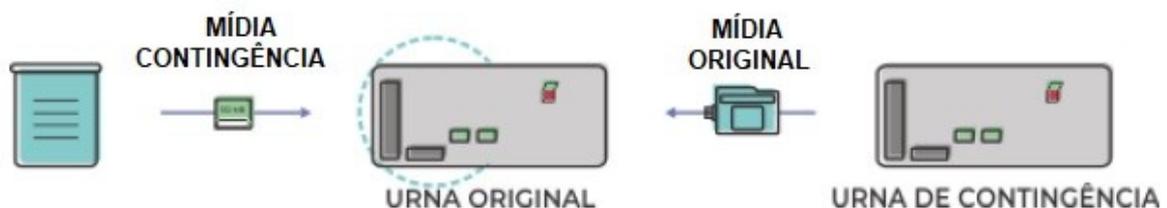
**8.** Faça o registro da ocorrência de acordo com a orientação do seu Cartório e oriente o Presidente da Mesa a registrar em Ata.

# Solução 3 – Substituição da Mídia de Votação (MV)

Caso a Solução 2 (Substituição de Urna) não resolva, passamos para este procedimento

## Procedimento:

Inserir MV reserva na urna original da seção através dos procedimentos abaixo:



**1.** Rompa o envelope contendo a mídia de votação de contingência e insira na urna original, que deve estar desligada. Insira também a mídia de resultado original da seção (se anteriormente foi efetuada tentativa de troca de urna, a mídia deve ser retirada da urna de contingência e colocada de volta na urna original). **Observe que a MV de contingência deve ser inserida sempre na urna original da seção. Jamais na urna de contingência!**



**2.** Ligue a urna original da seção e aguarde o reinício.



**3.** Aguarde a votação de alguns eleitores para verificar se o problema foi resolvido.

**Se o problema estiver solucionado,** siga os passos 4 a 5.



URNA ORIGINAL



URNA DE CONTINGÊNCIA



MV de Contingência

**4.** Nas duas urnas, feche e lacre as tampas dos drives das mídias com os lacres de reposição (a urna de contingência deverá estar sem mídias). Os

**5.** Coloque a **MV** defeituosa(original) em um envelope, lacre-o e entregue à Central de Suporte.

# Solução 4 - Votação Manual

Esgotadas todas as tentativas anteriores, o chefe de **cartório** deve ser informado, para autorizar esse procedimento

## Procedimento:



1. Na urna original: desligue e retire a **MV** de contingência se ela estiver dentro da urna. Recoloque as mídias originais da seção.



2. Lacre os drives das mídias. Lembre-se de coletar as assinaturas nos lacres de reposição.



3. Na urna defeituosa e em sua caixa: escreva "defeito" nas papeletas de identificação e um resumo do defeito. Deixe essa urna na seção: o Presidente a entregará à Junta Eleitoral após o término da votação.



4. Na urna de contingência: retire todas as mídias que estiverem nela, ou seja, ela deve estar vazia quando for lacrada.



5. Lacre os drives das mídias na urna de contingência. Lembre-se de coletar as assinaturas nos lacres de reposição.



6. Na urna de contingência e em sua caixa: anote nas papeletas "troca de urna sem sucesso". **Essa urna não poderá ser reutilizada para outra contingência.** Leve-a à Central de Suporte ou ao local indicado pelo Chefe de Cartório.



**MV DE CONTINGÊNCIA**

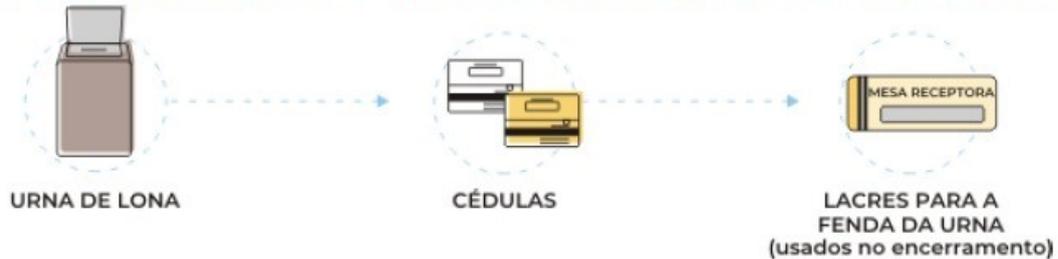


7. Coloque a **MV** de contingência em um novo envelope, lacre-o e preencha os dados. Essa **MV** não poderá ser reutilizada. Ela deve ser levada à Central de Suporte ou ao local indicado pelo Chefe de Cartório.

8. Faça o registro da ocorrência de acordo com a orientação do seu Cartório e oriente o Presidente da Mesa a registrar em Ata.

- ◆◆◆ A conversão para votação manual necessita de ordem explícita do Juiz Eleitoral.
- ◆◆◆ Por se tratar de uma exceção, utilizada em raríssimos casos, a aplicação desta medida deve ser acompanhada, mesmo que por telefone, pelo Chefe de Cartório e presencialmente pelo Responsável pelo Local de Votação.

### PARA A VOTAÇÃO MANUAL, O CARTÓRIO ENTREGARÁ AO PRESIDENTE DE MESA:



## Contingência durante o encerramento



Iniciado o encerramento pelo mesário, caso o pessoal de apoio técnico receba algum chamado:

- O pessoal de apoio técnico NÃO se deslocará ao local de votação
- Instruir o mesário a desligar e religar a urna. Se a falha foi na impressão dos BUs, o mesário deve tentar desatolar o papel da impressora da urna.

- ◆◆◆ **Não resolvendo:** desligar a urna, embalar, identificar o defeito e enviar para a Junta Eleitoral.

# Sintetizando

## SINTETIZANDO O QUE APRENDEMOS ATÉ AQUI...



### ← HORÁRIO ERRADO NO RELÓGIO DA URNA →

1. mídia de ADH (antes da zerésima)
2. trocar urna



### ← FALHA NA IMPRESSÃO DA ZERÉSIMA →

O papel não sai ou atola; a impressão está falhada.

- 1 Tentar Desatolar o papel



### ← FALTA DE ENERGIA ELÉTRICA →

Inicialmente, deve-se verificar se a falta de energia ocorre no local de votação ou na seção; e caso o problema persista contactar os órgãos competentes.

### ← FALHA NA URNA OU NO MICROTERMINAL →

Ex: urna liga e desliga, trava, emite som intermitente, tela fica escura, caracteres estranhos, problemas no microterminal, problemas no teclado da urna, flash externo não é detectado, etc.

1. desligar urna
2. trocar urna
3. MV de contingência
4. voto manual

