

Atividades da SSAE no Suporte aos Sistemas Eleitorais

TRE-RN :: Maio/2024

APRESENTAÇÃO

-----X

A presente descrição apresenta o fluxo de atividades da Seção de Sistemas Eleitorais e Apoio às Eleições - SSAE na execução dos procedimentos de suporte aos sistemas eleitorais.

Essas atividades iniciam-se em uma demanda interna, provocada pela abertura de chamado no sistema "Atendimento-STIE" (GLPI).

Os sistemas eleitorais são utilizados nas unidades da Justiça Eleitoral. O suporte técnico compreende a atuação da unidade no fornecimento de acesso aos sistemas, orientação, instrução e monitoramento de suas funcionalidades; correção de erros; abertura de chamado junto ao TSE para as providências de sua competência ou com sugestões de melhoria dos sistemas.

No ODIN, sistema web desenvolvido com a finalidade de integrar e gerenciar a autenticação e as autorizações dos sistemas da Justiça Eleitoral, são prestados o suporte aos seguintes sistemas: Aceitus, Candidaturas, Central do Mesário, Consulta RFB, ELO, FILIA, GEL, HE, Justifica, Portal SPCA, SAPF, SGIP3, SICO, SIMON, SINCO SISTOT, SOS, SPCA Administrativo, SPCE WEB e Transportador de Arquivos de Urna Eletrônica.

No SisDesktop (Subsistema de Instalação e Segurança), são prestados o suporte aos seguintes sistemas: GEDAI-UE, SAVP e Transportador.

O sistema SAE, desenvolvido pelo TRE/RN, igualmente tem seu suporte técnico prestado por essa unidade.

Nesse contexto, o papel da Seção de Sistemas e Apoio às Eleições consiste na atuação e no gerenciamento dos sistemas eleitorais, proporcionando o acesso dos servidores da Justiça Eleitoral, quer seja no ambiente TRE como no ambiente ZONA ELEITORAL, e prestando um suporte de excelência a fim de sanar eventuais dúvidas ou erros decorrentes da utilização desses sistemas.

CONTROLE DE VERSÕES

- - - - X

QUADRO RESUMO

Versão	1.1
Elaboração	04/04/2024
Aprovação	COGESTIC, em 13/05/2024

QUADRO DE REVISÕES

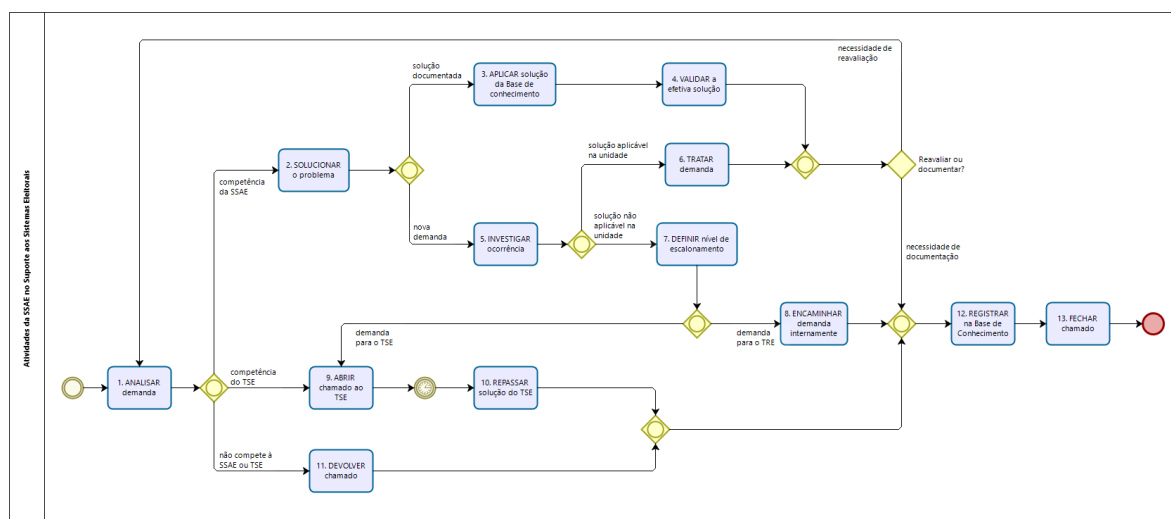
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
13/05/2024	1.1	REVISÃO DA MODELAGEM E ATUALIZAÇÃO DO MANUAL	SSAE

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	2
PROCESSO: Atividades da SSAE no Suporte aos Sistemas Eleitorais	5
1. ANALISAR demanda	5
2. SOLUCIONAR o problema	5
3. APLICAR solução da Base de conhecimento	5
4. VALIDAR a efetiva solução	5
5. INVESTIGAR ocorrência	6
6. TRATAR demanda	6
7. DEFINIR nível de escalonamento	6
8. ENCAMINHAR demanda internamente	6
9. ABRIR chamado ao TSE	6
10. REPASSAR solução do TSE	6
11. DEVOLVER chamado	6
12. REGISTRAR na Base de Conhecimento	7
13. FECHAR chamado	7

PROCESSO: Atividades da SSAE no Suporte aos Sistemas Eleitorais

---X



Powered by
bizagi
Monitor

1. ANALISAR demanda

Analisar um chamado encaminhado pela Central de Atendimento de 1º Nível, oriundo do sistema “Atendimento-STIE”; ou ainda, recebido pela unidade por e-mail, etc., a fim de avaliar a competência para resolução da demanda.

Executante: SSAE

2. SOLUCIONAR o problema

Definida a competência da unidade para resolução do problema, verificar a existência de documentação de solução na base de conhecimento.

Executante: SSAE

3. APLICAR solução da Base de conhecimento

Verificada a existência de solução na base de conhecimento da unidade, aplicá-la a fim de solucionar o problema.

Executante: SSAE

4. VALIDAR a efetiva solução

Verificar se a solução existente supriu a demanda, por meio de testes ou simulações, se possível.

Executante: SSAE

5. INVESTIGAR ocorrência

Analisar a ocorrência junto ao requerente, coletando dados e informações pormenorizados a fim de descobrir o motivo da ocorrência.

Executante: SSAE

6. TRATAR demanda

Realizar os procedimentos necessários para solucionar a demanda.

Executante: SSAE

7. DEFINIR nível de escalonamento

Caso os procedimentos realizados para solução do problema resultem infrutíferos, definir qual será o melhor encaminhamento para a demanda (outra unidade do TRE ou para o TSE), a fim de sanar o problema.

Executante: SSAE

8. ENCAMINHAR demanda internamente

Encaminhar a demanda para outra unidade do TRE, objetivando sanar o problema.

Executante: SSAE

9. ABRIR chamado ao TSE

Abertura de chamado ao TSE, por meio do sistema GSTI, para solicitar a correção de erros, a orientação de procedimentos ou, ainda, sugerir melhorias nos sistemas eleitorais.

Executante: SSAE

10. REPASSAR solução do TSE

Enviar a instrução ou solução apresentada pelo TSE à zona ou unidade demandante.

Executante: SSAE

11. DEVOLVER chamado

Da análise da demanda, caso não se vislumbre a competência da SSAE ou do TSE para resolver ou intermediar a solução do problema, registrar no sistema “Atendimento-STIE” a justificativa para a devolução do chamado.

Executante: SSAE

12. REGISTRAR na Base de Conhecimento

Registrar na base de conhecimento, se for o caso, a demanda e a solução aplicada.

Executante: SSAE

13. FECHAR chamado

Em qualquer dos três fluxos de trabalho, ao final, o chamado deverá ser fechado. Desta forma, ele retornará para a Central de Atendimento de 1º Nível para as providências que se fizerem necessárias.

Executante: SSAE
