

## Pedidos de suporte – Suporte USSIC

### 10:00 – Utilizador 1

Recebeu um contacto de [REDACTED] com o assunto **Nome nos cadernos** e a seguinte mensagem: Bom dia, Comecei o contrato a 3 de Março e verifiquei que o meu nome não consta nos cadernos eleitorais. O que posso fazer? Agradeço desde já ajuda neste processo. Muito Obrigada

Tratamento: Foi indicado que à luz do regulamento eleitoral não cumpre os requisitos pois a entrada em funções é muito superior ao início do processo eleitoral e da afixação dos cadernos eleitorais definitivos.

### ▪ 11:10 – Utilizador 2

Recebeu um contacto de [REDACTED] com o assunto **Não consigo votar no conselho geral dos alunos** e a seguinte mensagem: Bom dia, eu sou aluna de doutoramento da escola de medicina e não consigo votar nas eleições de hoje para o conselho geral dos estudantes. Seria possível corrigir esta situação em tempo útil por favor!? Obrigada!

Tratamento: Encaminhado para a Comissão Eleitoral (não nos é possível aferir a situação contratual/estudantil).

### ▪ 12:00 – Utilizador 3

Recebeu um contacto de [REDACTED] com o assunto **Voto para Reitor** e a seguinte mensagem: Não tenho nenhuma opção para votar para as eleições a Reitor.

Tratamento: Foi questionado qual o número mecanográfico de modo a ser-nos possível verificar a situação. Foram deixados contactos mais diretos caso necessite de algum tipo de apoio mais específico.

### ▪ 12:30 – Utilizador 4

A comissão eleitoral respondeu que não é possível alterar o caderno eleitoral, neste sentido é possível ter acesso a plataforma para votar com o número mecanográfico anterior?

Tratamento: A utilizadora tinha uma conta B, fazia parte dos cadernos eleitorais, mas, entretanto, começou um novo vínculo e ficou com uma nova conta, do tipo D. A Comissão Eleitoral tinha respondido diretamente que não iria poder votar pois não era possível realizar já alterações aos cadernos eleitorais. Foi indicado que a contra anterior não se encontrava ativa desde 14-02-2025, por alteração do vínculo laboral. Foi mencionado que a USSIC não intercede unilateralmente nos vínculos laborais dos trabalhadores, e por conseguinte, nas suas contas de acesso. Para os efeitos do pretendido poderia contactar a Unidade de Serviços de Recursos Humanos.

### ▪ 13:30 – Utilizador 5

Recebeu um contacto de [REDACTED] com o assunto **Votar** e a seguinte mensagem: Boa tarde. Os bolseiros não podem votar? Não me aparece o processo eleitoral em curso quando me autentico. Obrigada

Tratamento: Foi perguntado qual a duração do vínculo laboral. Como referiu ser bolseira, foi recordado que o regulamento eleitoral permite capacidade de voto apenas para quem tem vínculo laboral válido com duração superior a 1 ano.

### ▪ 14:00 – Utilizador 6

Recebeu um contacto de [REDACTED] com o assunto **Processo de votação incompleto** e a seguinte mensagem: Boa tarde No processo de votação (representantes dos professores) inicie a votação, recebi no email um código que utilizei, mas depois não consigo passar do passo 1. A página fica cinzenta não me deixando avançar (já tentei em diversos browsers e sistemas operativo. Há alguma coisa que eu possa fazer para poder avançar no processo de votação? Obrigado [REDACTED]

Tratamento: De acordo com o indicado na mensagem, aparente já ter conseguido votar. Foram enviadas imagens para o utilizador verificar se é igual ao que vislumbra, e deixados contactos mais

diretos caso necessite de apoio remoto, como Microsoft Teams ou ZOOM/Colibri. Pelas 15:00 deu entrada nova mensagem dando nota que já teria votado.

- **16:50 – Utilizador 7**

Recebeu um contacto de [REDACTED] com o assunto **Processo Eleitoral** e a seguinte mensagem: Boa tarde, ao tentar votar verifiquei que não consto da lista de votantes, portanto não me é possível votar. Queria saber o porquê?

Tratamento: Foram listados os critérios de pertença aos cadernos eleitorais e perguntado qual a duração do vínculo e a data de início do vínculo para com a UMinho. Na impossibilidade de aferir a situação contratual foi remetida a mensagem para a Comissão Eleitoral.

## Pedidos de suporte – Telefónico e presencial

### **09:09 – Utilizador 1 e 2**

Problema: Notificou que não conseguia autenticar para votar (*bad gateway*).

Tratamento: Foi notificada a ETIR e a Eurotux e aconselhada a utilização de uma janela em privado de maneira a momentaneamente ultrapassar a situação, o que permitiu a votação.

### **09:13 – Utilizador 3**

Problema: Notificou que não conseguia autenticar para votar (*bad gateway*).

Tratamento: Foi notificada a ETIR e a Eurotux e aconselhada a utilização de uma janela em privado de maneira a momentaneamente ultrapassar a situação, o que permitiu a votação.

### **09:15 – Utilizador 4**

Problema: Notificou que não conseguia autenticar para votar (*bad gateway*).

Tratamento: Foi notificada a ETIR e a Eurotux e aconselhada a utilização de uma janela em privado de maneira a momentaneamente ultrapassar a situação, o que permitiu a votação.

### **09:49 – Utilizador 5 e 6**

Problema: Notificou que não conseguia autenticar para votar (*bad gateway*).

Tratamento: Foi notificada a ETIR e a Eurotux e aconselhada a utilização de uma janela em privado de maneira a momentaneamente ultrapassar a situação, o que permitiu a votação.

### **10:02 – Utilizador 7**

Problema: Perguntou porque não conseguia votar nem aparecia no caderno eleitoral.

Tratamento: Foi indicado que à luz do regulamento eleitoral não cumpre os requisitos pois a entrada em funções é muito superior ao início do processo eleitoral e da afixação dos cadernos eleitorais definitivos (iniciou funções apenas no mês de março), o que permitiu a votação.

### **14:25 – Utilizador 8**

Problema: Num posto de trabalho partilhado ou em que muitos eleitores tentaram exercer o seu direito de voto, não estava a ser possível aceder a <https://evotum.uminho.pt>, tendo o mesmo sido verificado através de assistência remota.

Tratamento: Como se afigurava uma situação específica, foi pedida intervenção do responsável de informática para averiguação. Este responsável contactou diretamente um membro da ETIR, que após análise verificou tratar-se de um problema de *firewall* do *datacenter* da USSIC. A situação ficou normalizada pelas 14:58 tendo voltado a ocorrer às 15:04. Pelas 15:07 foi indicado que poderiam sempre deslocar-se ao posto de votação presencial criado para o efeito.

### **16:59 – Utilizador 9**

Problema: Recebeu referência de voto, e após introduzir a mesma deu por si no passo 1 e impossibilitada de prosseguir para o passo 2.

Tratamento: Após assistência remota, verificou-se que o voto tinha sido contabilizado e que por esse motivo impossibilitava prosseguir para o passo 1 (já tendo votado não poderia votar novamente).