



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE ENSINO – REGIÃO NORTE 2

Rede nº 780/16

Data: 20/09/2016

Assunto: **INFORMAÇÕES SOBRE ABERTURA DE CHAMADOS PARA O NIT**

Prezados Diretores,

Reiterando a rede 684/16, lembramos que todos os chamados referentes a tecnologia devem ser direcionados somente ao **NIT (Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia)**,

Caso haja alguma dúvida em relação ao canal a ser utilizado como FDE ou , ferramenta de gestão operacional de incidentes (**GOI**), estaremos a disposição para esclarecer as dúvidas através dos telefones 2209-7355 ou 2209-7356 (Cristiane ou Juliana) ou através do e-mail dent2nit@educacao.sp.gov.br.

Segue abaixo o passo a passo da ferramenta (GOI) e alguns exemplos, de problemas de maior incidência.

- **Ferramenta de Gestão Operacional de Incidentes (GOI)**, elaborada pela PRODESP, para abertura de chamados pertinentes ao NIT, lembrando que os chamados relacionados à computadores de *Outsourcing*, permanecem sendo abertos no site da FDE.

O link para abertura de chamados encontra-se no final da página inicial do site da Norte 2 com a imagem a seguir:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE ENSINO – REGIÃO NORTE 2



Em seguida, será aberto o Sistema:



Para ter acesso, a Unidade Escolar deverá digitar o Código CIE em Login (deverá conter 6 dígitos, completando com 0 “zero” no início caso necessário) e digitar novamente no campo Senha.

Logo após o Login, clique em Cria um chamado.



Em seguida, preencha os campos e depois em Enviar mensagem:

Enviar mensagem

A escola poderá verificar o chamado sendo alimentado, clicando sobre ele.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE ENSINO – REGIÃO NORTE 2

Logo após o chamado ser encerrado, o solicitante terá que entrar no Sistema para Aprovar ou Recusar a solução. Para isso, clique sobre o chamado, e em seguida em Worklog

Lista Chamado - verificação de estabilizador - ID 326 (Prodesp > Secretaria Estadual de Educação > Diretoria de Ensino Norte 2)

Chamado

- Worklog 0
- Estatísticas
- Histórico 9
- Todos

Chamado - ID: 326 (Prodesp > Secretaria Estadual de Educação > Diretoria de Ensino Norte 2)

Data de abertura: 17-08-2016 10:24

Por: [nome]

Data de vencimento: [data]

Última atualização: 17-08-2016 13:25 por Prezotto Armand

Data da solução: 17-08-2016 13:25

Tipo: Requisição

Status: Solucionado

Categoria: Serviço > Verificação de infraestrutura

Origem da requisição: Helpdesk

Aprovação: Não está sujeita a aprovação.

Em seguida, deve-se clicar em Aprovar Solução ou Recusar a solução, sendo possível adicionar algum comentário (opcional).

Lista Chamado - verificação de estabilizador - ID 326 (Prodesp > Secretaria Estadual de Educação > Diretoria de Ensino Norte 2) 1/1

Chamado

- Worklog 0
- Estatísticas
- Histórico 9
- Todos

Adicionar :

- Acompanhamento
- Documento

Aprovação da solução

Comentários (Opcional quando aprovado)

Aprovar a solução

Recusar a solução

Histórico de ações :

- **Impressoras Patrimoniadas:** Para instalação e compartilhamento dessas impressoras, as escolas poderão agendar visita técnica através do aplicativo **(GOI)**.
- **Roteadores:** Devido à grande ocorrência de unidades escolares que estão apresentando problemas com conexão de internet, detectamos que há a



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE ENSINO – REGIÃO NORTE 2

instalação de equipamentos fora de escopo (roteadores Wifi), efetuado pela própria unidade escolar.

Salientamos que a Secretaria da Educação não orienta a instalação de equipamentos não homologados, para evitar maiores transtornos e devido não podermos dar suporte a estes equipamentos.

Nas escolas que possuem equipamentos não homologados, é necessária a retirada do mesmo. Caso a unidade necessite de adição de pontos lógicos, favor solicitar através do portal FDE (www.fde.sp.gov.br).

- **Computadores de Outsourcing:** Para problemas com esse tipo de equipamento (Itautec ou Diebold), as unidades escolares deverão efetuar abertura de chamado no site www.fde.sp.gov.br, seguindo o tutorial de abertura de chamados, que consta no site da DE na página do NIT.
- **Acessa Escola e SAI:** Caso alguma escola esteja com dificuldades quanto à utilização da sala, informamos que na página do NIT, no site da DE, existem diversos tutoriais de utilização do Sistema, caso necessário estaremos à disposição para ajudá-los. Salientamos que é essencial para o uso adequado da Sala: Evitar o acúmulo de equipamentos não pertinentes ao Acessa e manter a organização e limpeza para o bom funcionamento dos equipamentos.
- **Infraestrutura Lógica e Elétrica:** Caso haja manutenção ou uma nova infraestrutura na unidade, orientamos que ao final do serviço o responsável verifique os pontos de rede e elétrico para atestar o término do serviço. Recebemos diversas reclamações contra a empresa prestadora por serviços incompletos e o retorno é complexo, envolvendo diversos setores ocasionando a demora no atendimento. **Portanto só assinem a ordem de serviço com a certeza do cumprimento da obrigação por parte da contratada.**



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE ENSINO – REGIÃO NORTE 2**

Atenciosamente,

Prof^a Rosana Guerriero Andrade

Dirigente Regional de Ensino

Diretoria de Ensino – Região Norte 2