

## DUVIDAS FREQUENTES



**IMPORTANTE: DUVIDAS RELACIONADAS A TECNOLOGIA ENTRAR EM CONTATO SOMENTE COM O NIT NOS TELEFONES 2209-7355, 2209-7329 e 2209-7356**

1 - Como acesso o GOI (Gestão Operacional de Incidentes) para abertura de chamados para o NIT?

Acesse o link <http://10.200.80.7/goi/operacional/> que consta no site da DE o login e a senha são o código CIE da escola, acrescente 0 a esquerda conforme exemplo abaixo, caso necessário para que sempre tenha 6 dígitos.

  
  
 Lembrar me  

[ [Clique aqui e acesse o manual](#) ]  
[ [Clique aqui para inventariar essa máquina](#) ]

## **2 - A Internet da minha escola não funciona em alguns ambientes o que fazer?**

Verifique imediatamente se existe algum roteador (Equipamento fora do Escopo) ligado transmitindo sinal de WIFI, caso isso aconteça desligue o aparelho e reinicie os PC's, a internet voltara.



Verificar se os cabos de rede estão conectados corretamente na máquina, se possível efetuar a troca do mesmo para testes.

## **3 - Estou sem conexão de internet em toda a escola o que fazer ??**

Ligar para o NIT 2209-7355, 2209-7356 ou 2209-7329 o chamado deverá ser aberto por nós no SITE da FDE.

**Prazo de 48hs para solução.**

## **4 - Meu computador não está imprimindo em uma rede compartilhada?**

Verificar se a impressora está ligada na energia, verificar se todos os cabos da impressora estão ligados corretamente, verificar se a máquina servidora da impressora está ligada.

## **5 - Meu computador não liga e não tem internet?**

Verifique se o estabilizador está ligado, caso esteja e mesmo assim não liga verifique se a trocando a tomada ele ligará, caso não der certo troque o estabilizador ou teste em outra fonte de energia, por exemplo reguas ou extensões.



Verificar se o cabo de rede (Azul) está funcionando.




© Jaborcruz101

**6 - Minha escola está necessitando de novos pontos de rede, o que fazer ??**

Acesse o site da FDE clique em central de relacionamento:



Clique em central de serviços de tecnologia:



**Central de Serviços de Tecnologia**

Acesse o Portal de Serviços de Tecnologia para fazer o seu registro.

**Assuntos disponíveis:**

- Serviços de TI
- Equipamentos
- Instalações de rede e
- Sistemas

Preencha os campos conforme a necessidade e pronto seu chamado será encaminhado para FDE.

Tipo de Ocorrência:

Infraestrutura de Rede (cabearamento, pontos, rack Intragov, etc.)

## 7 - Estou com problemas em minha impressora o que fazer??

O NIT não dá suporte para impressoras, apenas faz a configuração nos computadores e compartilhamento ao acesso, caso sua impressora esteja apresentando problemas técnicos entre em contato com o fabricante e procure assistência técnica especializada.

## 8 - Meu rack que gerencia as câmeras está apitando, desligado ou uma de minhas câmeras está apagada o que fazer ?

Você poderá enviar e-mail para [specvideo@educacao.sp.gov.br](mailto:specvideo@educacao.sp.gov.br) ou ligar para 2075-4374 e 2075-4377.

## 9 - Não estou entendendo o programa EDUCAÇÃO CONECTADA do MEC, com quem devo falar?

Para problemas de senha falar com Paulo Henrique - 2209-7325

Para informações técnicas falar com o NIT - 2209-7355

Para informações referentes a prestação de contas - NFI - 2209-7361

## 10 – Estou com problemas com meu telefone o que fazer?

Ligue de seu celular se for o caso para o NIT, ou envie e-mail para [dent2nit@educacao.sp.gov.br](mailto:dent2nit@educacao.sp.gov.br), informando qual o problema, entraremos em contato com a VIVO.

## 11 – Meu computador está apresentando defeito tais como: apitando, não liga, tela azul, etc... o que fazer ??

Traga o computador até o NIT, acompanhado de um ofício constando senha, relate o problema detalhadamente e se for possível faça backup dos dados.

Manual de como fazer backup consta na pagina do NIT no site da DE.

<https://see-diretorias.azurewebsites.net/denorte2/nit-nucleo-de-informacoes-educacionais-e-tecnologia/>

### TUTORIAIS

Abertura de Chamados FDE

Tutorial de Acesso aos Emails Institucionais

Tutorial Como Recuperar Senha no SED

Salvar Arquivos no ONE DRIVE


Acesso a nova Intranet – Tutorial para Professores e Tutorial para Servidores


Convite Intranet – clique aqui

Procedimentos para Abertura de Chamados – para o NIT

Tutorial Criação de e-mail do Aluno na Secretaria Escolar Digital

Executar IE no Google

 Tutorial backup Windows 7

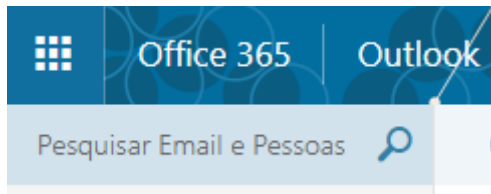
 Tutorial Nuvem da Google

### OFFICE 365

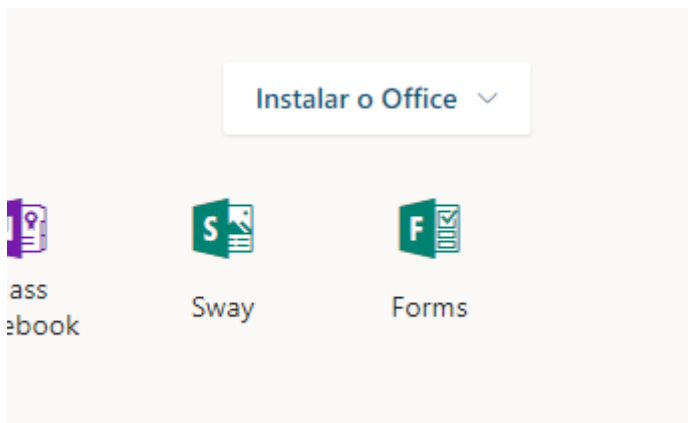
## 12 - Quero instalar o OFFICE 365 como fazer?

Acesse o portal Microsoft com seu email : <https://www.office.com/?omkt=pt-br>

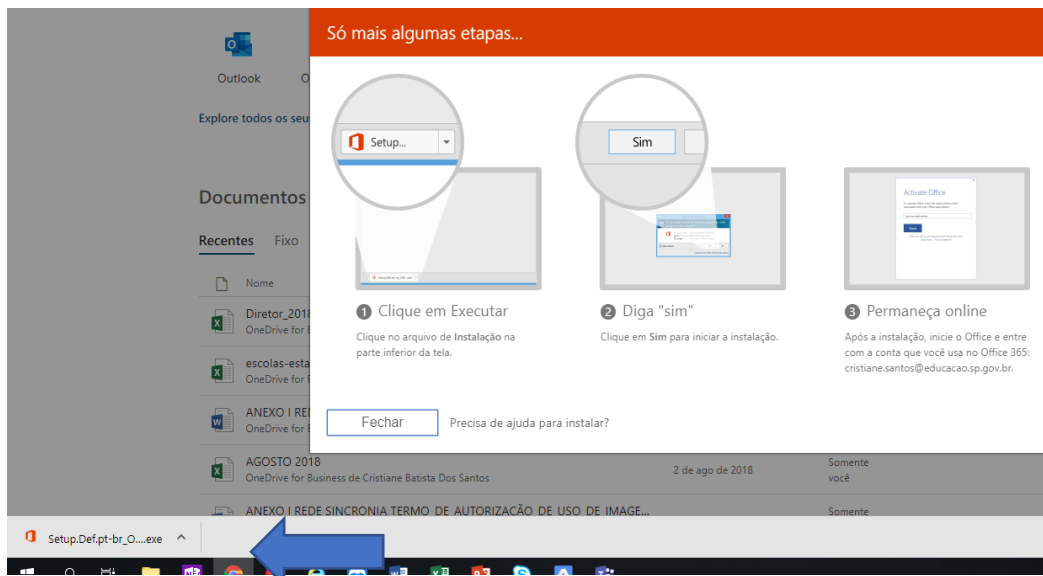
No canto superior esquerdo aparecerá a imagem abaixo, clique em office 365:



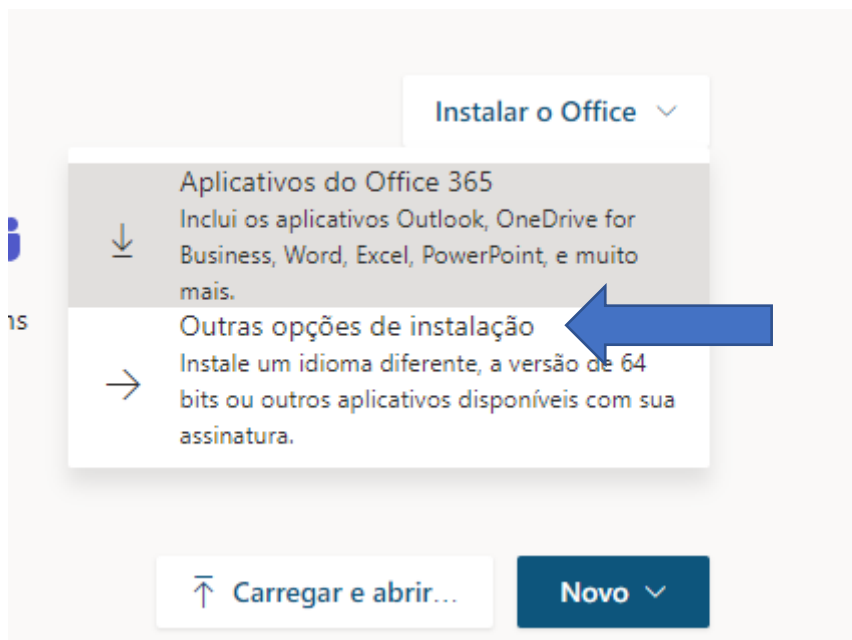
Clique no canto superior direito instalar o Office siga os passos solicitados a seguir:



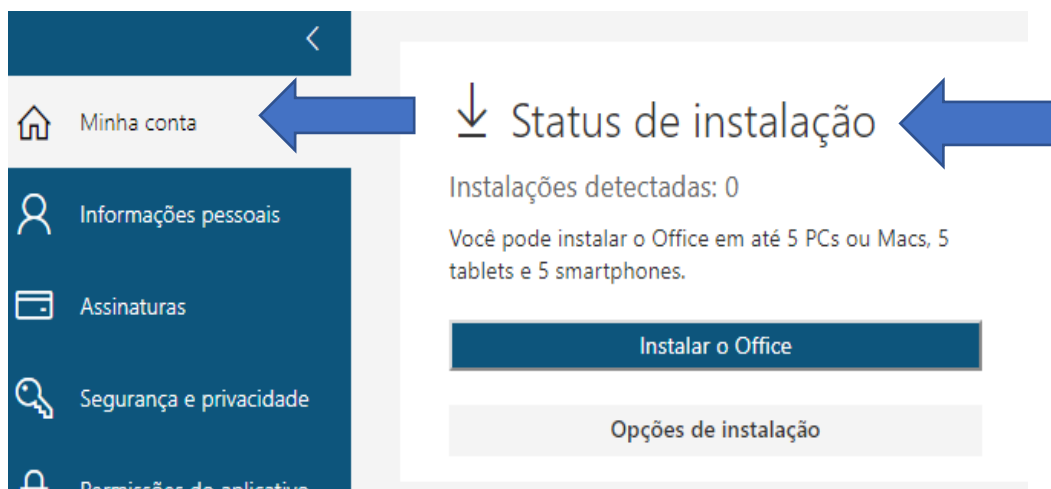
Execute o arquivo conforme segue e aguarde a instalação:



Para saber quantas instalações já possui clique em outras instalações:



Na sequencia clique em Minha Conta e aparecerá o STATUS DE INSTALAÇÕES:



## 11 - Office 365 fica pedindo ativação, o que fazer?

O Office 365 é ativado com seu e-mail institucional (Microsoft), que consta na parte superior direita da SED. Após inserir o e-mail e senha, o Office é ativado (Obs.: a senha é a mesma usada na SED).