

Tutorial da Central de Atendimento NIT

Encontra-se no site da Diretoria de Ensino – Região de Piracicaba, no menu DER/CIE/NIT ou pelo link: <https://depiracicaba.educacao.sp.gov.br/nit-nucleo-de-informacoes-educacionais-e-tecnologia/>

A central de atendimento servirá para que o NIT ofereça suporte as escolas da forma mais rápida e organizada, pois os pedidos já informarão os principais dados necessários, o que oferece ao NIT distinguir dos atendimentos imediatos, aos mais complexos (que realmente necessitem Ofícios, documentações, etc...). Esse novo modo possibilitará que o NIT acompanhe e intermedeie de forma padrão, os casos de todas escolas.

Opções de Chamado:

Assistência técnica nos computadores: Deverão informar o n. de serie deles. O NIT agendará o atendimento que poderá ser remoto, visita a escola, ou equipamento levado a DE.

Dados solicitados: Escola, Nome do Solicitante/Responsável, E-mail institucional, Local do equipamento, número de série e situação.

Tipo de Ocorrência: Assistência técnica nos computadores

Internet (Falta de conexão): parcial ou total, no caso de parcial a escola abre o chamado no site da DE, informando os dados solicitados, no caso de total, na impossibilidade de usar a internet a escola poderá alertar o NIT através de telefone/celular. **IMPORTANTE: Todos chamados a FDE são feitos pelo NIT**

Dados solicitados: Escola, Nome do Solicitante/Responsável, E-mail institucional, local que se encontra sem conexão.

Tipo de Ocorrência: Internet (Falta de conexão)

Instalações/Configurações (Impressoras/Aplicativos): Informar modelo do equipamento ou nome do App. Atualmente muitos casos são revolidos de forma remota, mas poderão existir casos, que haverá necessidade por outros meios, (exemplo: compartilhamento de impressoras nas escolas que ainda usam Windows 7, não é possível atender de forma remota, pois será necessário a formatação do cpu)

IMPORTANTE: compartilhamento entre os computadores e impressoras com

windows 10 funcionam sem problemas, agora misto com Windows 7 costumam apresentar problemas ou nem ser compatíveis.

Dados solicitados: Escola, Nome do Solicitante/Responsável, E-mail institucional, necessidade, nome do aplicativo ou equipamento.

Tipo de Ocorrência: Instalações/Configurações (Impressoras/Aplicativos)

Acessos (e-mail institucional/Office/SED/Portalnet): lembrar de enviar todos dados para que o NIT possa solucionar(nome completo, rg, cpf, no caso de alunos o ra e data de nascimento, além da conta ou e-mail que está com problema).

IMPORTANTE: A princípio o NIT tenta corrigir dentro de sua capacidade de acesso, mas na maioria dos casos é necessário que o NIT abra chamado com a SED(além do único caminho, possibilita que o NIT possa acompanhar/cobrar os casos).

Dados solicitados: Escola, Nome do Solicitante/Responsável, E-mail institucional, sistema que necessita apoio.

Tipo de Ocorrência: Acessos (e-mail institucional/Office/SED/Portalnet)

Infra: A escola poderá fazer chamado de Infra, para que o NIT faça a intermediação, abrindo chamado com a FDE (Padrão de ação).

Conforme solicitação mais complexa e que exijam maiores informações, o NIT orientará a escola a fazer uma documentação específica.

Dados solicitados: Escola, Nome do Solicitante/Responsável, E-mail institucional, local e descrição da necessidade

Tipo de Ocorrência: Infra

ATENÇÃO: todos os chamados solicitam e-mails institucionais, ao quais serão muitas vezes o contato/retorno, e por questão de segurança de dados, o NIT não atenderá chamados com e-mails particulares. Se algum professor ou aluno estiver com problema na conta, deverá solicitar apoio a escola, e a escola intermediará fazendo o chamado e usando algum e-mail institucional.

Norberto G. Gambaro
Diretor Técnico I – NIT
Diretoria de Ensino – Região de Piracicaba