

# SAC-TEC

Sistema de Acompanhamento de Chamados de  
Infraestrutura e Equipamentos de Tecnologia



## LANÇAMENTO SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS DE INFRAESTRUTURA E EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA

Prezados(as),

Foi lançado hoje o Sistema de Acompanhamento de Chamados de Infraestrutura e Equipamentos de Tecnologia – SAC-TEC. Este informativo visa apresentar as principais funcionalidades desse sistema, de modo a apoiá-lo em sua utilização.

## (1) ONDE ACESSAR O SISTEMA?

O sistema deverá ser acessado através do endereço <https://sac-tec.educacao.sp.gov.br>.

Página inicial:

The image shows the homepage of the SAC-TEC system. At the top, there is a dark header with the text "SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO" on the left and social media icons (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram) and a phone icon with the text "CENTRAL DE ATENDIMENTO Entre em contato com a SEE" on the right. Below the header, the main content area features the "SAC-TEC" logo in large, bold, black letters, followed by the subtitle "Sistema de Acompanhamento de Chamados de Infraestrutura e Equipamentos de Tecnologia". A quote in italics reads: "Mais transparência, descentralização e eficiência na gestão dos atendimentos das Escolas e Diretorias da Rede Estadual de São Paulo". Below the quote, a line of text says: "Caso sua demanda seja relacionada à busca de ocorrências, clique no botão abaixo". In the center, there is a prominent green button with the white text "CONSULTAR CHAMADO". At the bottom, a dark footer contains the address "Secretaria da Educação do Estado de São Paulo Praça da República, 53 - Centro - CEP 01045-903 - São Paulo - SP - Brasil - PABX: (011) 3218-2000" on the left and the "GOVERNO DO ESTADO SÃO PAULO" logo on the right.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO

f | t | y | i | | ☎ CENTRAL DE ATENDIMENTO  
Entre em contato com a SEE

# SAC-TEC

Sistema de Acompanhamento de Chamados de Infraestrutura e Equipamentos de Tecnologia

*"Mais transparência, descentralização e eficiência na gestão dos atendimentos das Escolas e Diretorias da Rede Estadual de São Paulo"*

Caso sua demanda seja relacionada à busca de ocorrências, clique no botão abaixo

**CONSULTAR CHAMADO**

Secretaria da Educação do Estado de São Paulo Praça da República, 53 - Centro - CEP 01045-903 - São Paulo - SP - Brasil - PABX: (011) 3218-2000

GOVERNO DO ESTADO  
**SÃO PAULO**

## (2) COMO UTILIZAR O SISTEMA?

Na página inicial, ao clicar no botão “CONSULTAR CHAMADO”, abrirá a seguinte janela em pop-up:

**Portal de consultas** ✕

Governo do Estado de São Paulo  
**Secretaria da Educação**

**SAC-TEC** Sistema de Acompanhamento de Chamados de Infraestrutura e Equipamentos de Tecnologia

### Pesquisa por protocolo

[Clique aqui caso não tenha o número do protocolo](#)



Digite os números que aparecem na imagem acima

Nessa janela, se torna disponível a opção de pesquisar o número do protocolo aberto junto à Central de Atendimento da FDE.

No caso de não possuir o número de protocolo, deve-se clicar na opção “Clique aqui caso não tenha o número do protocolo”:

### Portal de consultas

Governo do Estado de São Paulo  
Secretaria da Educação

## SAC-TEC

Sistema de Acompanhamento de Chamados de Infraestrutura e Equipamentos de Tecnologia

### Pesquisa por

Código CIE  Diretoria de Ensino / Escola / Unidades Especiais  Prédio (Escola nova)

Digite o código CIE

Status:

Data inicial:

Data final:

Atenção: Essa pesquisa exibe os resultados de, no máximo, 12 meses, partindo da Data inicial. Caso você queira um período maior, deverá complementar a pesquisa até atingir a data final desejada

[Voltar](#)

Digite os números que aparecem na imagem acima

Nesta página, você terá as seguintes opções:

- Pesquisa de chamados aberto por código CIE, Diretoria de Ensino / Escola / Unidades Especiais e Prédio (Escola nova);
- Pesquisa de chamados com status Ativos, Encerrados, Cancelados e Todos;
- Pesquisa de chamados abertos em um intervalo de tempo (Data Inicial e Data Final);

### (3) ANDAMENTO DO CHAMADO

Ao realizar uma busca de chamado, você será encaminhado para a seguinte tela:

Governo do Estado de São Paulo  
**Secretaria da Educação**

**SAC-TEC**

Sistema de Acompanhamento de Chamados de  
Infraestrutura e Equipamentos de Tecnologia

Ocorrência:

201605180087

Unidade:

CASTRO ALVES

Diretoria:

NORTE 2

Data de abertura:

18/05/2016 11:08

Data de encerramento:

18/05/2016 12:02

Status:

Encerrada

Motivo:

Tipo de ocorrência: Infraestrutura e periféricos

CIE: 000875

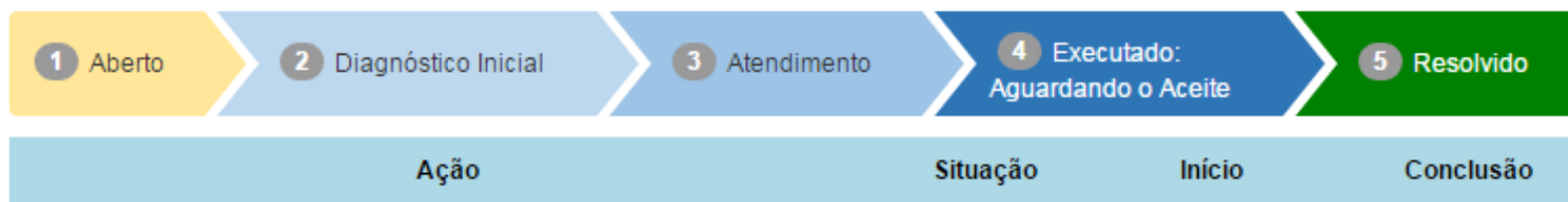
Nome da Escola: CASTRO ALVES

Responsável Nome: cristiane

Responsável Sobrenome: santos



#### Acompanhamento Passo a Passo



DTI - Central de Serviços - Atendimento (CENTRAL) - Registro	Concluída(o)	18/05/2016 11:08	18/05/2016 11:08
DTI - Central de Serviços - Atendimento (CENTRAL) - Diagnóstico	Concluída(o)	18/05/2016 11:08	18/05/2016 12:02
DTI - Central de Serviços - Atendimento (CENTRAL) - Resolução	Concluída(o)	18/05/2016 12:02	18/05/2016 12:02
DTI - Central de Serviços - Atendimento (CENTRAL) - Encerramento	Concluída(o)	18/05/2016 12:02	18/05/2016 12:02

**Descrição da resolução:**

Em contato com o Sr. Claudio - diretor, fui informado que na sala do acesso houve a manutenção do ambiente que possuía goteiras, porém ainda falta mobília para alguns computadores da sala, foi solicitado ponto de rede porém há uma divergência por parte da unidade e a D.E. Unidade informa que possui 24 computadores na sala e a D.E. informa que possui 16 computadores. Oriente Sr. Claudio que é necessário abrir um chamado no setor de obras e serviços para que todos computadores tenha mobília e após isso abrir um chamado para instalação de pontos de rede e elétrico, Sr. Claudio ciente que o protocolo está sendo encerrado.

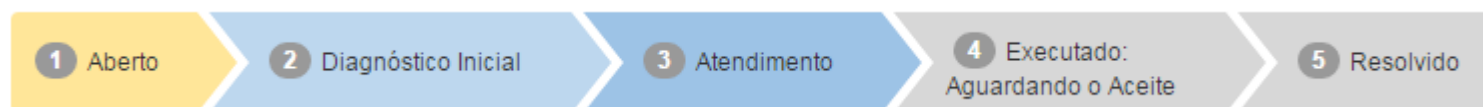
//

[Voltar](#)

Nesta página, você terá as seguintes informações:

- Nº da Ocorrência, bem como todos os dados da localidade a ser atendida;
- Data de abertura e de encerramento do chamado;
- Status atual do chamado;
- Resumo do motivo da abertura do chamado;
- Acompanhamento Passo a Passo, sendo:

- Divisão em 5 passos contínuos;
  1. Aberto;
  2. Diagnóstico Inicial;
  3. Atendimento;
  4. Executado;
  5. Resolvido;
- Os passos pendentes de resolução serão representados pela cor cinza:



- Histórico do andamento do chamado por Ação, detalhando sua situação, bem como a data do início e conclusão.
- Descrição da resolução (para chamados encerrados).

Aproveitamos a oportunidade para já antecipar que dentro das próximas semanas serão disponibilizados os **fluxos detalhados** para os três tipos de atendimentos:

- Infraestrutura sem garantia;
- Equipamentos sem garantia;
- Equipamentos e Infraestrutura com Garantia.

Os fluxos objetivarão tornar os processos ainda mais eficientes e transparentes para todos os atores envolvidos.



