



COMUNICADO

Solicitado: Núcleo de Informações Educacionais - NIT

Autorizado: Dirigente Regional de Ensino

Publicado: Núcleo de Informações Educacionais - NIT

Data: 25 de janeiro de 2022

Assunto: Abertura de Chamados Falta de Internet e VOIP

Caros (as) Gestores (as) e Proatecs,

Vimos por meio deste reforçar os procedimentos que se referem à abertura de chamados relatando a falta de conexão com a Rede Intragov e do serviço de telefonia VOIP das Unidades Escolares. O Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia (NIT) deverá ser comunicado sobre a queda de internet na escola imediatamente ou assim que for possível o contato com a nossa Equipe. Entretanto, orientamos que antes de acionar o NIT, reinicie o rack para verificar se a conexão será reestabelecida. Caso isto não ocorra, nos informe por uma das formas de contato abaixo para que possamos abrir Chamados junto à FDE.

Contatos Equipe NIT:

E-mail: dempanit@educacao.sp.gov.br

Telefones: (18)3991-9799, (18)3991-9794 e (18)3991-9796

WhatsApp: (18)3991-9799

Geralmente, assim que o chamado é registrado na FDE e verificado pela VIVO, eles entram em contato com a Diretoria de Ensino para solicitar informações sobre a localidade, se houve queda de energia e, como já citado, se os equipamentos foram reiniciados. Portanto, é de suma importância que as ocorrências referentes à falta de conexão e problemas de telefonia VOIP sejam apontadas pelo NIT para que possamos dar o suporte necessário e oferecer o direcionamento adequado às equipes da VIVO. O fluxo nestas situações deverá ser:

- Escola comunica o NIT sobre a falta de internet ou problemas com o VOIP;
- NIT abre chamado junto à FDE;

DIRETORIA DE ENSINO REGIÃO DE MIRANTE DO PARANAPANEMA

E-mail: dempa@educacao.sp.gov.br

Telefone: (18) 3991-9670



- VIVO realiza o atendimento em até 72 horas. Se o problema não for solucionado dentro deste prazo, o NIT deverá ser comunicado para novas tratativas;
- Unidade Escolar comunica o NIT sobre o reestabelecimento ou não da conexão.

Observação: caso a unidade possua linha telefônica da VIVO, o Centro de Administração e Finanças (CAF) da Diretoria de Ensino que deverá ser acionado.

Responsável:

Denis Fernando de Carvalho Bezerra

Diretor Técnico I – Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia (NIT)

De acordo:

Mercedes Maria da Silva

Diretor Técnico II – Centro de Informações Educacionais e Gestão da Rede Escolar