

**Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia
(NIT) – Tutoriais**

Suporte Técnico – NIT

Chamados Técnicos

2021

Apresentação

Elaborado pela equipe do Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia (NIT), o tutorial “Chamados Técnicos” vêm para orientar os gestores escolares e suas equipes sobre o uso da ferramenta por onde serão agendados os atendimentos referentes à manutenção de computadores, infraestrutura de rede, sistemas e demais demandas que possam surgir. Esta iniciativa tem por objetivo agilizar os atendimentos realizados às unidades escolares, quantificá-los e qualifica-los, permitindo que os problemas sejam solucionados com rapidez e, desta forma, garantir que a rotina da escola não seja prejudicada.

Destacamos alguns pontos de atenção:

- Os atendimentos serão realizados por acesso remoto e/ou presencialmente caso haja necessidade;
- As solicitações serão atendidas de acordo com a ordem de recebimento dos formulários;
- Assim que enviar o formulário, a escola pode salvar em PDF a sua solicitação;
- Os atendimentos remotos serão realizados no mesmo dia do recebimento do formulário desde que sejam enviados até às 15h. Caso não seja possível atender no mesmo dia em decorrência da alta demanda, de falta de energia elétrica ou conexão com a internet, daremos uma devolutiva por escrito à unidade.

Contatos

Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia (NIT)

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

Equipe

Diretor Técnico I: Denis Fernando de Carvalho Bezerra

Telefone: (18) 3991-9799

E-mail: denis.bezerra1@educacao.sp.gov.br

Analista de Tecnologia: Sérgio Hiroshi Murakami Ynoue

Telefone: (18) 3991-9794

E-mail: sergio.ynoue@educacao.sp.gov.br

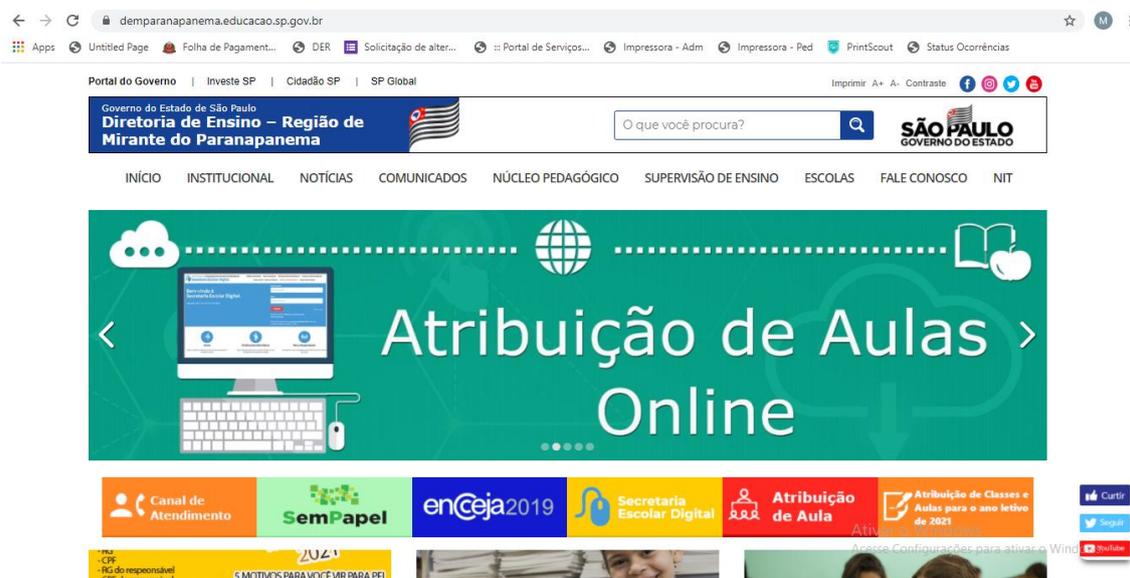
Técnico de Suporte: Kaique Gomes Nascimento

Telefone: (18) 3991-9796

E-mail: kaique.gomes@educacao.sp.gov.br

Tutorial: Solicitação de Visita Técnica

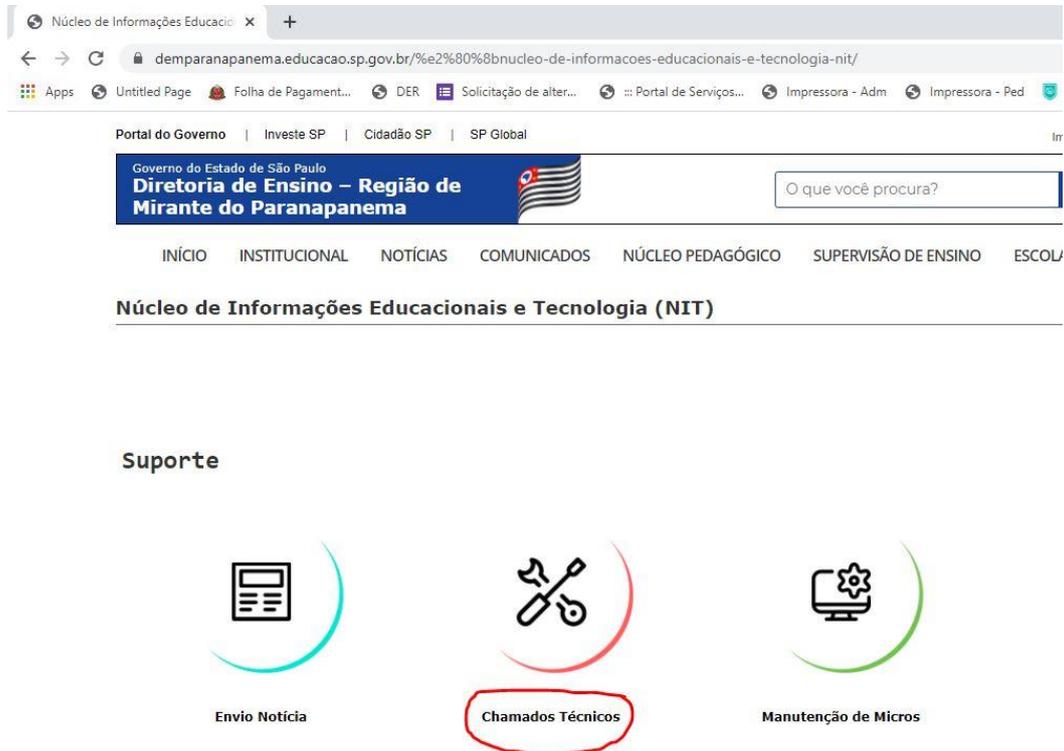
1ª Etapa: acesse o site da Diretoria de Ensino – Região de Mirante do Paranapanema na internet: <http://demparanapanema.educacao.sp.gov.br>



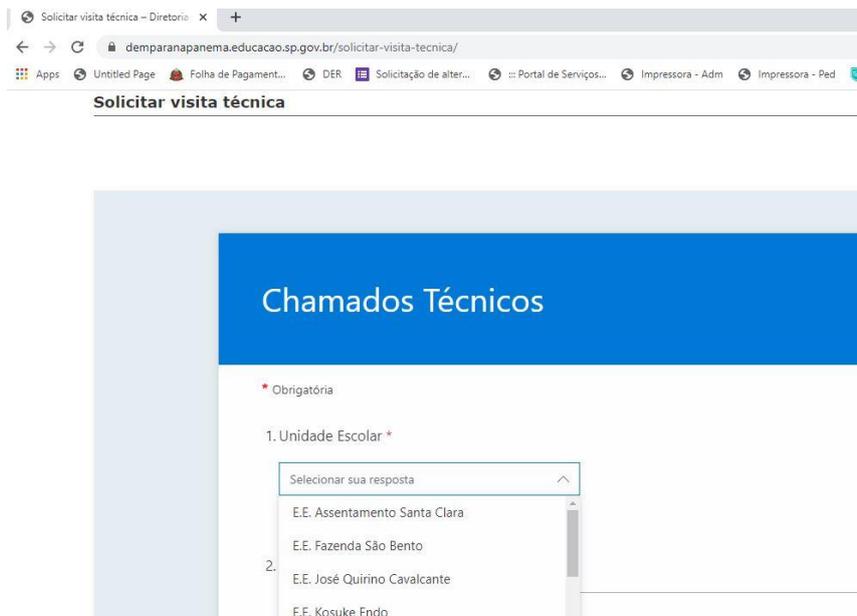
2ª Etapa: no canto superior direito do site, clique no ícone “NIT”, conforme destacado em vermelho na imagem.



3ª Etapa: clicar no ícone “Chamados Técnicos”, conforme realçado em vermelho na imagem a seguir.



4ª Etapa: em seguida, abrirá o formulário com as informações para que a Unidade Escolar envie a sua solicitação. Primeiro, selecione sua escola.



5ª Etapa: o próximo passo é preencher quem está solicitando o atendimento, seu e-mail institucional (pode ser tanto o Microsoft quanto o Google) e telefone celular para contato.

2. Solicitante: *

Insira sua resposta

3. E-mail Institucional: *

Insira sua resposta

4. Telefone Celular: *

O valor deve ser um número

5. Início do problema: *

Insira a data no formato de dd/MM/yyyy

6ª Etapa: em seguida, selecione no calendário a data de início do problema.

5. Início do problema: *

Insira a data no formato de dd/MM/yyyy

6.

dom	seg	ter	qua	qui	sex	sáb
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

7.

Hoje Limpar Fechar

8. Detalhamento do Problema: *

Insira sua resposta

7ª Etapa: a próxima informação solicitada é o “Ambiente Afetado”.
Selecione uma das opções.

Solicitar visita técnica – Diretoria x +

dempanapanema.educacao.sp.gov.br/solicitar-visita-tecnica/

Apps Untitled Page Folha de Pagament... DER Solicitação de alter... Portal de Serviços... Impressora - Adm Impressora - Ped

6. Ambiente Afetado: *

Selecionar sua resposta ^

Direção

Secretaria

7. Sala de Informática

Sala de Leitura

Sala de Recursos

Sala dos Professores

8. Toda Escola

Outros

8ª Etapa: neste campo, deverá apontada a “Natureza do Problema”.

Solicitar visita técnica – Diretoria x +

dempanapanema.educacao.sp.gov.br/solicitar-visita-tecnica/

Apps Untitled Page Folha de Pagament... DER Solicitação de alter... Portal de Serviços... Impressora - Adm Impressora - Ped

7. Natureza do Problema: *

Selecionar sua resposta ^

Internet

Informática

8. Infraestrutura

Sistemas

Outros

É possível imprimir uma cópia da resposta depois de enviá-la

Enviar

Nunca forneça sua senha. Relatar abuso

9ª Etapa: agora é a hora do “Detalhamento do Problema”. Neste item, ao relatar o que vem acontecendo, a escolar permitirá que o NIT se programe para realizar o atendimento, seja de forma remota ou, se necessário, presencialmente.

A captura de tela mostra a interface de um navegador web. No topo, há uma barra de endereço com o URL demparanapanema.educacao.sp.gov.br/solicitar-visita-tecnica/. Abaixo, o formulário apresenta o título "8. Detalhamento do Problema: *" e um campo de texto grande com o placeholder "Insira sua resposta". Abaixo do campo, há o texto "É possível imprimir uma cópia da resposta depois de enviá-la" e um botão azul com o texto "Enviar". Na base do formulário, há o aviso "Nunca forneça sua senha. Relatar abuso".

10ª Etapa: por fim, basta clicar em “Enviar”. O material será encaminhado automaticamente para a equipe do NIT e para o e-mail cadastrado no formulário. Este e-mail servirá como comprovante da data e do horário do envio caso aconteça algum imprevisto.

A captura de tela mostra a mesma interface de navegador, mas com o formulário preenchido. O campo de texto "Insira sua resposta" está vazio. Abaixo dele, há o texto "É possível imprimir uma cópia da resposta depois de enviá-la" e o botão azul "Enviar". Na base do formulário, há o aviso "Nunca forneça sua senha. Relatar abuso".

Este conteúdo foi criado pelo proprietário do formulário. Os dados que você enviar serão enviados ao proprietário do formulário. A Microsoft não é responsável pela privacidade ou práticas de segurança de seus clientes, incluindo aqueles do proprietário deste formulário. Nunca forneça sua senha.

Da plataforma Microsoft Forms | Política de privacidade | Condições de uso

Ativar o W
Acesse Config