

Problemas com a Internet na Escola

Escola sem internet, o que devo fazer?

1º Passo: Se **toda a escola** estiver sem internet, reinicie o rack Intragov. Se a internet não voltar, entrar em contato com o NIT através dos telefones: **2082-9415 (Paulo) / 2082-9750 (Reginaldo) / 2082-9751 (Guilherme) / 2082-9456 (Gabriel)**. Se somente **alguns ambientes** estiverem sem internet, então já acione o NIT;

2º Passo: Solicitar abertura de chamado informando:

- ✓ ambientes da escola que estão sem internet;
- ✓ nome completo da pessoa que atenderá a FDE em caso de necessidade de contato;
- ✓ telefone celular e horário de trabalho dessa pessoa;
- ✓ quais problemas ocorreram para a queda da internet. Ex.: fortes chuvas, oscilação de energia, rompimento de cabos nos postes do entorno etc.

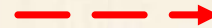
Obs.: Qualquer funcionário da escola pode entrar em contato com o NIT para solicitar abertura de chamado, mas preferencialmente aqueles que entendam de tecnologia.

Nunca abrir chamado quando o problema de internet não for referente à Rede Intragov.

Problemas com a Internet na Escola

Como faço para acompanhar o andamento do chamado?

- Acesse o site da FDE: <https://sac-tec.educacao.sp.gov.br/>;
- Clique em “CONSULTAR CHAMADO” e, na tela seguinte, clique no link “Clique aqui”;



Obs.: Utilize essas mesmas orientações caso queira consultar ocorrências referentes à INFRAESTRUTURA DE REDE, ou seja, solicitações de reorganização do rack, instalação de novos pontos de rede, verificação do cabeamento etc.

Problemas com a Internet na Escola

Como faço para acompanhar o andamento do chamado?

- Digite o código CIE da escola com 6 dígitos;
- Em “Status:” selecione a opção “**Todas**”;
- Na “Data inicial:” selecione o dia em que o chamado foi aberto;
- Digite o **código de segurança** que aparecerá na imagem e clique em “**Buscar**”.

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)

Status:

Ativas
Encerradas
Canceladas
Todas

dos de, no máximo, 12 meses, partindo da Data inicial. Caso você queira um período maior, complementar a pesquisa até atingir a data final desejada.

[Voltar](#)

SVZH

Digite os números que aparecem na imagem acima

Problemas com a Internet na Escola

Como faço para acompanhar o andamento do chamado?

1º Passo: Clique em “[Exibir Detalhes](#)”;

2º Passo: Verifique no Campo “Descrição da resolução:” quais as informações dadas pela FDE;

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

Resultado da pesquisa

Unidade: [redacted] PROF

Diretoria: LESTE 4

Unidade/Escola: [redacted] PROF

Cie: 001727

Ocorrência: 202205020006

Assunto: Incidente com: Conexão

Abertura: 02/05/2022 07:59

Status:
Encerrada
[Exibir Detalhes](#)

Portal de consultas

Acompanhamento Passo a Passo

1 Aberto → 2 Diagnóstico Inicial → 3 Atendimento → 4 Executado: Aguardando o Aceite → 5 Resolvido

Ação	Situação	Início	Conclusão
DTI - Intragov (GIS) - Encerramento	Concluída(o)	04/05/2022 16:31	04/05/2022 16:31
DTI - Intragov (GIS) - Resolução	Concluída(o)	04/05/2022 16:31	04/05/2022 16:31
DTI - Central de Serviços - Atendimento (CENTRAL) - Registro	Concluída(o)	02/05/2022 07:59	02/05/2022 07:59
DTI - Central de Serviços - Atendimento (CENTRAL) - Diagnóstico	Concluída(o)	02/05/2022 07:59	02/05/2022 07:59
DTI - Intragov (GIS) - Análise Técnica	Concluída(o)	02/05/2022 07:59	04/05/2022 16:31

Descrição da resolução:
Link restabelecido após atuação da Vivo Link.
Acesso aos equipamentos da rede interna (Fortinet e Switch Intragov), visto que há tráfego.
Chamado encerrado, caso a conexão volte a apresentar problemas, favor abrir novo chamado.

Se houver alguma dúvida na explicação, entre em contato com o NIT.

[Voltar](#)