

1 - A INTERNET DA MINHA ESCOLA CAIU, O QUE FAÇO?

Caso ocorra queda da conexão com a Internet, reinicie o rack INTRAGOV. Caso a conexão não seja reestabelecida ligue no NIT (2602-1255, 1299, 1255) para que seja aberto um chamado junto a FDE. A FDE iniciará as tratativas em até 24h, acionando a VIVO, se necessário.

2 - MINHA LINHA TELEFÔNICA ESTÁ COM PROBLEMAS, O QUE FAÇO?

O NIT não é o responsável pelas linhas telefônicas das escolas. As próprias UEs devem abrir chamado junto à VIVO, através do telefone 0800 151551. Caso seja solicitado um código de acesso, utilize os números iniciais do CNPJ da Diretoria de Ensino (46.384.111).

3 - O ALUNO OU SERVIDOR PERDEU OU DEVOLVEU CHIP FORNECIDO PELA SEDUC, O QUE FAÇO?

Caso um aluno ou servidor tenha devolvido ou perdido o CHIP, é necessário que algum integrante do trio gestor acesse a SED para reportar essa ocorrência e para que seja dada baixa nesse CHIP junto a operadora no caso de extravio. O CHIP devolvido poderá ser repassado para outro Servidor/Aluno.

Atenção: Um novo CHIP só poderá ser dado ao indivíduo após a baixa do CHIP extraviado.

Qualquer movimentação de CHIP deve ser registrada na SED. Ou seja, se você entregou um CHIP ou recebeu de volta, deverá cadastrar na SED.

Para dar baixa em um CHIP extraviado, siga os passos abaixo:

Clique no Menu – Gestão escolar > Gerenciamento de CHIPS > Gerenciamento de CHIPS.

Selecione os filtros de acordo com sua situação > Escolha o Servidor ou Aluno > Clique no “lápis”.

Escolha a opção extraviado ou devolvido e justifique.

4 - MEU E-MAIL INSTITUCIONAL NÃO FUNCIONA (GOOGLE OU MICROSOFT) O QUE DEVO FAZER?

Caso seu e-mail institucional não esteja funcionando, tente trocar a senha da SED no link, “Alterar Senha” no lado superior direito e entre nos e-mails novamente. Utilize senhas fortes, com letras, números e caracteres especiais (@&%#).

Se mesmo assim o e-mail institucional não funcionar, será necessário abrir uma ocorrência no portal de atendimento da SEDUC.

<https://atendimento.educacao.sp.gov.br>

5 - DICA: NAVEGADOR LENTO NÃO SIGNIFICA COMPUTADOR RUIM OU INTERNET LENTA

Muitas vezes o site que você está visitando pode estar passando por alguma oscilação (SED por exemplo...), isso não significa computador ruim ou que sua internet está lenta e você precise aumentar seu plano, seja em casa ou no trabalho, antes de qualquer coisa, faça um teste tentando navegar em outros sites como o Youtube ou Yahoo por exemplo, se eles estiverem normais, então o problema não é sua internet nem seu computador. Lembre sempre de realizar esses testes quando a navegação estiver lenta.