

# PROCEDIMENTO PARA ABERTURAS DE CHAMADOS NA CENTRAL DE RELACIONAMENTO FDE

# Somente para Demandas relacionadas à Tecnologia

1.	Acessando a Central de Relacionamento	2
2.	Abrindo ocorrências de acordo com o tipo	3
	·	
3.	Acompanhamento do chamado pelo sistema SAC-TEC	5

# 1. Acessando a Central de Relacionamento

Acesse o site da Diretoria de Ensino de Mogi das Cruzes → 'Links Úteis' → 'Chamados Tecnologia FDE':

https://demogidascruzes.educacao.sp.gov.br/





# 2. Abrindo ocorrências de acordo com o tipo

No site da FDE, selecione o 'Tipo de Ocorrência':

- Conexão à internet (intragov): Para problemas de acesso à internet;
- Infraestrutura de rede (cabeamento, pontos, rack Intragov, etc.): Para problemas relacionados com infraestrutura de pontos lógicos e elétricos que atendem computadores utilizados na escola.
- Sugestão/reclamação: Para cobrar chamados abertos anteriormente que não foram atendidos dentro do prazo previsto ou ficaram muito tempo sem devolutiva e/ou atendimento.

http://www.fde.sp.gov.br/PagePublic/CentralServico.aspx?codigoMenu=52&CentralServico=TI

Caso escolha 'Sugestão/reclamação' haverá um campo extra para adicionar o 'Número da ocorrência FDE'. Informe o número de chamado neste campo para fazer a cobrança de chamados anteriores.



PRODUTOS TÉCNICOS FDE

CENTRAL DE RELACIONAMENTO -REGISTRO DE OCORRÊNCIA

SIC - SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

OUVIDORIA

CENTRAL DE RELACIONAMENTO

## CENTRAL DE SERVICOS DE TECNOLOGIA

Computadores, Sistemas, Impressoras, Suprimentos de Impressão, Infraestrutura e Periféricos. Você pode solicitar, também, Consulta/Cobrança de Ocorrências de Tecnologia já registradas anteriormente

# OCORRÊNCIAS DE CONEXÃO À INTERNET

### **ATENÇÃO**

Estamos enfrentando limitações no atendimento de firewall e switch.

Todas as ocorrências de queda ou lentidão de internet serão encaminhadas para análise, sem exceção. Após diagnóstico, os casos que apontarem para a necessidade de **troca ou reparo direwall ou switch** entrarão em fila de espera e os demais (link, por exemplo) seguirão o fi prazos normais.

Pedimos desculpas por eventuais transtornos causados.

Tipo de Ocorrência:

Infraestrutura de Rede (cabeamento, pontos, rack Intragov, etc.)



Av. São Luís. 99 - República - São Paulo - SP - 01046-001 Telefone: (11) 3158-4000

Preencha os campos de acordo, pesquise pelo código CIE da escola e informe os ambientes afetados. Ao final, digite o código de verificação e clique em 'Enviar'. O número de protocolo será enviado ao email da escola:



Ambientes Afetados:				
Administrativo	▼			
	<ul><li>Escola ODiretoria</li></ul>			
Código CIE:				
Q Pesquisar				
Name de Essales				
Nome da Escola:				
Nome:				
Sobrenome:				
Telefone:	Celular:			
releione:	Ceiular:			
E-mail:				
Confirmação de E-mail:				
Harária para contata.	Data de inicio de problema.			
Horário para contato:	Data do inicio do problema:			
Relato do Problema ou Solicitação:				

Aviso: Por questões de segurança, o seu endereço IP (através do qual o computador pode ser identificado) será armazenado





# 3. Acompanhamento do chamado pelo sistema SAC-TEC

Para consultar o chamado, acesse o site do SAC-TEC (Sistema de Acompanhamentos de Chamados de Infraestrutura e Equipamentos de Tecnologia) e clique em 'CONSULTAR CHAMADO' e informe o número do protocolo:

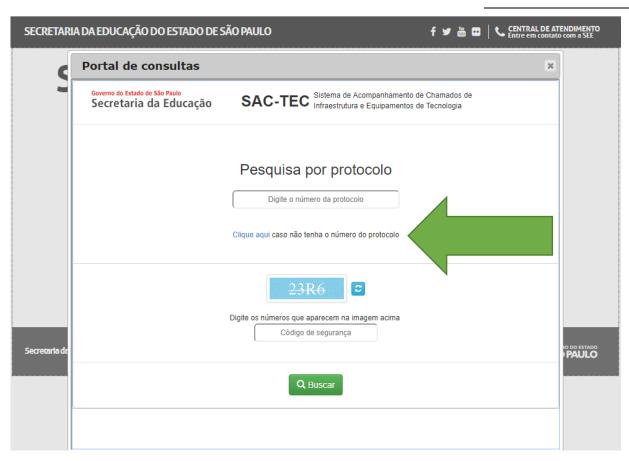
https://sac-tec.educacao.sp.gov.br/





Caso não possua o número de chamado, acesse 'clique aqui caso não tenha o número do protocolo':



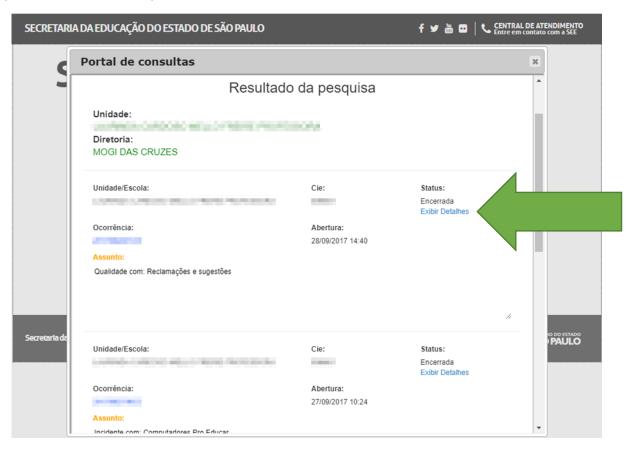


E pesquise por 'Código CIE' ou 'Diretoria de Ensino / Escola / Unidades Especiais':





Após inserir o Status e as data inicial e data final, caso haja registros, estes serão exibidos sequencialmente. Clique em **'Exibir Detalhes'** para verificar:



Será aberta a seguinte janela:

