



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/>

Portal do Governo | Investe SP | Cidadão SP | SP Global

Imprimir A+ A- Contraste

Governo do Estado de São Paulo
Diretoria de Ensino Região de Mogi das Cruzes

O que você procura?

SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO

INÍCIO INSTITUCIONAL ESTRUTURA ESCOLAS NOTÍCIAS ATRIB. E EDITAIS PROGRAMAS E PROJETOS **LINKS ÚTEIS** CONTATOS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A Diretoria de Ensino Região de Mogi das Cruzes, mediante Protocolo da Vigilância Sanitária e em conformidade com o Decreto nº 864 de 16/03/2020, Deliberação 1 de 17/03/2020 - Comitê COVID-19 e decreto municipal nº 19.957/2021 informa:

- **Horário de atendimento** : atendimentos ao público e escolas ocorrem de segundas às sexta-feiras, das 10h00 às 16h00.

OUTRAS FORMAS DE ATENDIMENTO:

Histórico Escolar/Certificado ENCEJA/Vagas de Escola
demgccc@educacao.sp.gov.br
4728-5610; 4728-5612; 4728-5613; 4728-5614; 4728-5615

Banco de Talentos/Inscrições para Lecionar/Reclamações sobre Escolas
demgc@educacao.sp.gov.br
4728-4456; 4728-4457; 4728-5640 ao 4728-5650

Pagamento/Certidões Ex Servidor/Vida Funcional
demgccrh@educacao.sp.gov.br
4728-4433; 4728-4440; 4728-4445; 4728-4449

Casos não previstos acima devem ser agendados através dos e-mails:

- Webmail - Microsoft
- Webmail - Google
- Centro de Mídias - SP
- Secretaria Escolar Digital
- Portal de Atendimento SED
- SP Sem Papel - Oficial
- SP Sem Papel (Treinamentos e Cursos)
- SPdoc
- GEMAT
- PortalNet (GDAE)
- Chamados Tecnologia FDE**
- Perícias Médicas do Estado
- Folha de Pagamento
- Recadastramento Anual
- Imprensa Oficial
- Rede do Saber
- Videoteca - Rede do Saber




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 (cabearamento, 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.



Em atendimento à legislação eleitoral (Lei 9.504/1997), os demais conteúdos deste site ficarão indisponíveis de 7 de julho de 2018 até o final da eleição estadual em São Paulo.

INSTITUCIONAL
PROGRAMAS
REDE DE ENSINO
LICITAÇÕES
FORNECEDORES
SERVIÇOS
NOTÍCIAS
FALE CONOSCO

Você está em: **FALE CONOSCO / CENTRAL DE RELACIONAMENTO**

CENTRAL DE RELACIONAMENTO

CENTRAL DE SERVIÇOS 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 de firewall ou switch** entrarão em fila de espera e os demais (link, por exemplo) seguirão o fluxo de prazos normais.

Pedimos desculpas por eventuais transtornos causados.

Tipo de Ocorrência:

Compartilhar
Tweetar
Email
Imprimir
Voltar

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

 Escola Diretoria

Código CIE:

Q Pesquisar

Nome da Escola:

Nome:

Sobrenome:

Telefone:

Celular:

E-mail:

Confirmação de E-mail:

Horário para contato:

Data do início 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



Digite as letras e números que
aparecem
na imagem ao lado:

Enviar

[f Compartilhar](#) [Tweeter](#) [Email](#) [Imprimir](#) [Voltar](#)

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/>

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO

f t y v | CENTRAL DE ATENDIMENTO
Entre em contato com a SEE

SAC-TEC

Sistema de Acompanhamento de Chamados de Infraestrutura e Equipamentos de Tecnologia

"Mais transparência, descentralização e eficiência na gestão dos atendimentos das Escolas e Diretorias da Rede Estadual de São Paulo"

Caso sua demanda seja relacionada à busca de ocorrências, clique no botão abaixo

CONSULTAR CHAMADO

Secretaria da Educação do Estado de São Paulo Praça da República, 53 - Centro - CEP 01045-903 - São Paulo - SP - Brasil - PABX: (011) 3218-2000

GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO

f t y v | CENTRAL DE ATENDIMENTO
Entre em contato com a SEE

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 protocolo

Digite o número da protocolo

[Clique aqui caso não tenha o número do protocolo](#)

YN1H

Digite os números que aparecem na imagem acima

Código de segurança

Buscar

Secretaria da Educação do Estado de São Paulo

Caso não possua o número de chamado, acesse '[clique aqui caso não tenha o número do protocolo](#)':



Diretoria de Ensino de Ensino de Mogi das Cruzes - NIT
Rua Dr. Antônio Cândido Vieira, 451, Centro – CEP 08780-030 – Mogi das Cruzes-SP
<https://demogidascruzes.educacao.sp.gov.br>

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO

f t y v | CENTRAL DE ATENDIMENTO
Entre em contato com a SEE

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 protocolo

Digite o número da protocolo

[Clique aqui caso não tenha o número do protocolo](#)

23R6

Digite os números que aparecem na imagem acima

Código de segurança

Q Buscar

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

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO

f t y v | CENTRAL DE ATENDIMENTO
Entre em contato com a SEE

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)

Digite o código CIE

Status: Data inicial: Data final:

Atenção: Essa pesquisa exibe os resultados de, no máximo, 12 meses, partindo da Data inicial. Caso você queira um período maior, deverá complementar a pesquisa até atingir a data final desejada

Voltar

23R6

Digite os números que aparecem na imagem acima

Código de segurança

Q Buscar



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

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO | CENTRAL DE ATENDIMENTO
Entre em contato com a SEE

Portal de consultas

Resultado da pesquisa

Unidade: [Redacted]

Diretoria: **MOGI DAS CRUZES**

Unidade/Escola: [Redacted] Cie: [Redacted] Status: Encerrada
[Exibir Detalhes](#)

Ocorrência: [Redacted] Abertura: 28/09/2017 14:40

Assunto:
Qualidade com: Reclamações e sugestões

Unidade/Escola: [Redacted] Cie: [Redacted] Status: Encerrada
[Exibir Detalhes](#)

Ocorrência: [Redacted] Abertura: 27/09/2017 10:24

Assunto:
Incidente com: Computadores Pro Educ

Será aberta a seguinte janela:

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO | CENTRAL DE ATENDIMENTO
Entre em contato com a SEE

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

Ocorrência: [Redacted] Unidade: [Redacted] Diretoria: MOGI DAS CRUZES

Data de abertura: 28/09/2017 14:40 Data de encerramento: 29/09/2017 11:25 Status: Encerrada

Motivo:
Melhor horário: 08:00 às 16:00
Data do início do problema: 27/09/2017

Acompanhamento Passo a Passo

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

Ação	Situação	Início	Conclusão
DTI - Gestao de Qualidade (CENTRAL) - Encerramento	Concluída(o)	29/09/2017 11:25	29/09/2017 11:25
DTI - Gestao de Qualidade (CENTRAL) - Resolução	Concluída(o)	29/09/2017 11:25	29/09/2017 11:25

