

FAQ

NIT - 2023

1 - Programa de Chips e Dados Móveis

1.1 Para quem se destina o programa de chips? Professor temporário também pode receber chip?

Resposta: O Programa de Chips se destina a todos os servidores/professores ativos na rede estadual e alunos efetivamente matriculados nas escolas, conforme estipulado na Resolução nº34 de 09/05/2022.

1.2 Quais são os serviços inclusos nos planos para Aluno/Servidor?

Resposta: As operadoras com contratos vigentes são: CLARO E VIVO, assim os planos são divididos em dois tipos para cada operadora, sendo o plano (aluno) que disponibiliza pacote de 3GB de dados para tráfego e o plano (Servidor) com 5GB de dados mais ligações ilimitadas, conforme demonstrado no quadro abaixo:

DESCRIÇÃO	CLARO		VIVO	
TIPO DO CHIP	ALUNO	SERVIDOR	ALUNO	SERVIDOR
DADOS	3 GB	5GB	3GB	5GB
LIGAÇÕES	NÃO	ilimitado	NÃO	ilimitado

1.3 Professor/Servidor afastado pode utilizar o chip? Devo fazer algo?

Resposta: Não, de acordo com as regras do programa, somente servidores com a Funcional ATIVA com a SEDUC/SP poderão usufruir do chip.

1.4 Chip não está funcionando ou parou de funcionar, o que devo fazer?

Resposta: Entrar em contato com o NIT, conforme informado na rede 279/23.

1.5 Encontrei um problema no Sistema de Chips na SED, qual procedimento devo adotar

Resposta: Verificar todos os manuais enviados por e-mail.

1.6 Não localizo o chip no sistema, o que devo fazer?

Resposta: Informar ao NIT, para posterior envio a SEDUC.

1.7 É necessário desvincular chips dos alunos que se formaram ao fim do ano letivo? Resposta: Sim, a escola deverá remover o vínculo ou alterar o status para “extraviado”, caso o aluno não tenha devolvido o Cartão SIM. Após a atualização na SED, o chip ficará disponível para ser vinculado a outro usuário.

1.8 A Unidade Escolar recebeu faturas das operadoras, existe algum tipo de cobrança no fornecimento do serviço?

Resposta: Não. O Programa de Chips é custeado integralmente pela SEDUC/SP. Assim sendo, o serviço é disponibilizado de forma gratuita a todos os servidores e alunos da Rede Estadual. Quaisquer cobranças adicionais devem ser desconsideradas.

1.9 O Aluno não devolveu o chip e/ou foi transferido para uma unidade particular levando o chip, qual procedimento devo adotar na SED?

Resposta: Neste caso, é recomendável que a Unidade Escolar altere o status do chip para “Extraviado”, ocasionando assim, o bloqueio imediato da linha em razão ao desvio de finalidade do programa.

1.10 Em que casos devo colocar EXTRAVIADO no status do chip?

Resposta: O extravio de um chip é ocasionado pela perda física ou inutilidade operacional do chip. Dessa forma, o chip deve ser extraviado quando a escola ou usuário não possui mais o controle do chip e/ou usuário se recusa a devolver.

1.11 O chip pode ser bloqueado se não tiver vinculado, seja vínculo ao usuário ou tablet? Resposta: Sim! Todos os chips, independentemente do tipo, estão sujeitos ao bloqueio caso não conste o registro de vínculo no sistema SED.

1.12 Após o consumo de toda franquia de dados no plano, ainda trafegará dados?

Resposta: Sim, o plano de dados contemplado no programa é de caráter ILIMITADO. No entanto, após atingir o limite do pacote de dados, a velocidade de tráfego ocorrerá pelo serviço GPRS (General Packet Radio Service), conhecido como 2G, funcionando em tráfego reduzido baseado na velocidade de 128k/s. Já as ligações não possuem nenhum tipo de restrição de minutagem.

1.13 Está aberto a adesão do chip para Aluno e Servidor?

Resposta: Não, a adesão do chip está suspensa na plataforma SED, em virtude da aplicação da PROVA PAULSITA, dessa maneira os vínculos são só permitidos em Tablets.

1.14 É obrigatório realizar Boletim de Ocorrência em casos de perda/furto?

Resposta: Sim, o Boletim de Ocorrência é o documento comprobatório para o bloqueio definitivo da linha. Todos os casos de perda/furto devem ser encaminhados para o e-mail ceir@educacao.sp.gov.br que realizará as tratativas junto as operadoras.

2. Dados Patrocinados

2.1 O que são Dados Patrocinados ou Dados Reversos?

Resposta: O programa de dados patrocinados se refere ao fornecimento de dados durante o uso de determinadas aplicações da SEDUC, ou seja, App Educacional disponibilizado pela Secretaria, sem custo ao usuário final. Dessa forma, o mesmo poderá ter acesso por qualquer chip (SEDUC ou Particular), sem cobrança ou consumo do plano de dados vinculados a linha em que trafega.

2.2 Quais as operadoras estão contempladas no programa de Dados Patrocinados?

Resposta: Os dados estão disponíveis para acesso nos dispositivos móveis pelos chips (particular e/ou SEDUC) das operadoras TIM e VIVO.

2.3 Quais são os aplicativos englobados no programa?

Resposta: São, respetivamente: Centro de Mídias, Minha Escola SP, Diário de Classe e Leitor Resposta.

3. Mega Escola

3.1 Qual o escopo do Projeto Mega Escola?

Resposta: A premissa do projeto é atendimento de 100% dos ambientes pedagógicos e os ambientes contemplados são: salas de aula e ambientes chaves (Sala de Informática, Sala de Leitura, Sala dos Professores/Coordenador, Secretaria/Direção). Na maioria dos casos 1 Access Point atende 2 ambientes.

3.2 Quantas salas de aulas foram consideradas no escopo do projeto?

Resposta: Foram consideradas o quantitativo de salas de aulas indicados na SED no início do projeto.

3.3 A escola precisa de um novo ponto elétrico/Lógico e a empresa LPM encontra-se na unidade. Posso solicitar a instalação deste ponto extra?

Resposta: Não, a empresa possui apenas autorização para executar o serviço que foi autorizado pelo COETIC e solicitado no ato de assinatura do Termo de Contrato.

3.4 Quais empresas são prestadoras de serviço do programa Mega Escola?

Resposta: LPM Informática: Empresa responsável pelo fornecimento e instalações da infraestrutura de rede (pontos lógicos, elétricos, switches, firewall e nobreak);

Prime Interway: Empresa responsável pelas distribuições e instalações dos Access Points; FDE: Fundação responsável pelo gerenciamento e monitoramento de execução do serviço de infraestrutura e conectividade INTRAGOV.

3.5 Recebi os Access Points, porém a empresa responsável não efetuou a instalação, posso instalar por conta própria?

Resposta: Não, somente a empresa Prime Interway está autorizada a efetuar as instalações dos Access Points. A demanda será passada para empresa após a conclusão da infraestrutura do projeto mega escola (Infra + Switch) efetuada pela LPM.

3.6 A LPM já efetuou a instalação de todos os pontos lógicos e elétricos do projeto Mega Escola, porém não houve a instalação dos Access Points, quando serão instalados?

Resposta: A unidade estará apta para instalação dos Access Points somente após a conclusão da infraestrutura dos pontos lógicos e elétricos e a fixação dos Switches nos Racks, devidamente validados pela FDE.

3.7 A infra foi realizada e o switch instalado. Preciso comunicar a DE para que agendem a instalação dos APs.?

Resposta: Não, após a finalização da instalação da infraestrutura pela LPM a FDE efetua a validação dos serviços e ativação do Switch. Após essa validação a unidade já está apta para instalação dos Access Points onde entrará no próximo lote de implantação.

3.8 A empresa PRIME compareceu a unidade para instalação dos Access Points, porém os equipamentos não foram localizados, o que deve fazer?

Resposta: A unidade deve registrar o Boletim de Ocorrência relacionando os itens "Furtados/Roubados". É necessária Apuração para esclarecimento sobre o ocorrido.

3.9 Houve sobra de material da LPM e a empresa quer efetuar a retirada, o excedente é da unidade?

Resposta: Não, contratualmente custeamos apenas os materiais utilizados efetivamente pela LPM, o excedente deve ser devolvido para empresa.

3.10 Por que existem Unidades Escolares que são abortadas? A empresa voltará nas unidades após a solução do problema?

Resposta: As unidades são abortadas devido a problemas na infraestrutura ou a falta de equipamentos. Após a resolução da pendência a escola será reagendada. A relação de unidades abortadas está disponível no Drive CEIR.

3.11 A escola pode adquirir os equipamentos para substituir o Access Point não localizado? Resposta: Equipamentos de Access Point não podem ser adquiridos pela escola.

3.12 Os Acessórios ou periféricos dos AP's podem ser repostos pela Unidade Escolar? Resposta: A unidade escolar que se encontra na necessidade de reposição por falta de algum periférico do Kit do AP (Access Point), seja ele a Fonte, Adaptador, patch cord ou Suporte poderá ser repostado por recurso próprio. Quando adquirido deverá comunicar o NIT que informará o CEIR para reagendamento da instalação.

3.13 A empresa LPM pode acrescentar pontos elétricos/lógicos a mais?

Resposta: Sim, deverá ser aberto um chamado no Porta da FDE, onde essa solicitação será analisada e entrará em um futuro lote de manutenção.

3.14 A empresa Prime compareceu na unidade para instalação dos Access Points, porém ao abrir a caixa “Lacrada” estavam faltando equipamentos. A empresa deve efetuar a reposição?

Resposta: Se no ato do recebimento dos equipamentos não houver uma conferência dos materiais e o funcionário indicado para recebimento assinar o termo de entrega atestando a veracidade da entrega de todos os itens, a empresa não terá posterior responsabilidade.

3.15 A DE deve solicitar a instalação de Switch e nobreaks nas unidades escolares? Respostas: Para o programa MEGA ESCOLA não é necessário a solicitação dos equipamentos, pois eles já fazem parte do escopo do Projeto.

3.16 A empresa PRIME INTERWAY verificou a necessidade de um Switch no momento da instalação dos Access Point, quem deverá comunicar ao NIT?

Respostas: Quando a prestadora de serviço verifica a necessidade de um novo equipamento, a unidade escolar será “abortada” e a empresa comunicará ao NIT para tratativas e posterior retorno na unidade.

3.17 Escolas que alterarem a infra realizada pela LPM, por conta de alguma reforma, podem solicitar nova adequação das instalações?

Respostas: Pode registrar um novo chamado junto à FDE, para que o caso seja avaliado.

3.18 Qual o prazo de conclusão do projeto MEGA ESCOLA - WIFI?

Resposta: A previsão é que todas as escolas estaduais, não tombadas, recebam a infraestrutura cabada até Outubro/23. Após este período, será realizado a instalação dos Switches, e posterior serviço de instalação dos Access Points.

4. PBLE

4.1 A VIVO entrou em contato com algumas unidades escolares para atualizar o link do PBLE (de ADSL para fibra ótica). Podemos autorizar essa atualização?

Resposta: Sim, a escola precisará autorizar a entrada do técnico da Vivo, desde que este esteja devidamente uniformizado com o crachá da operadora, portando a ordem de serviço correspondente ao Programa PBLE, encaminhada digitalmente para o técnico via smartphone (eles não portarão versões impressas do documento).

4.2 Quando terminam de atualizar o link do PBLE, o técnico da VIVO informa a escola que ela deve entrar em contato com o NIT para que este dê prosseguimento na ação. O que devemos fazer?

Resposta: Após o término da execução de toda prestação de serviço, o técnico deverá verificar as funcionalidades da internet do seu ambiente escolar, não havendo a necessidade de nenhuma intervenção técnica do NIT para conclusão do serviço.

4.3 Devo acompanhar a instalação do link PBLE na minha escola? O técnico pode retirar algum equipamento da unidade escolar?

Resposta: Sim, a unidade deverá designar um colaborador para acompanhar a instalação. Os serviços correspondem a instalação ou substituição de modem do Programa Banda Larga nas Escolas – PBLE. Em caso de substituição o técnico pode realizar a troca e retirada o equipamento antigo.

4.4 A Unidade Escolar pode entregar o equipamento (roteador VIVO) sem permissão prévia? Resposta: Apenas se houver a troca do aparelho, caso contrário não.

4.5 Qual o período do Programa PBLE?

Resposta: O Programa terá o término de sua vigência 2025.

4.6 Como solicito a adesão ao PBLE?

Resposta: Todas as instituições de ensino público, urbanas que constam no CENSO INEP estão automaticamente contempladas, ou seja, todas as escolas públicas urbanas estaduais, municipais e federais irão receber os benefícios do programa sem a necessidade de adesão/solicitação.

4.7 Porque o WiFi do PBLE não deve ser ativado?

Resposta: Ao ativar o WiFi do PBLE a frequência do sinal emitida poderá interferir no WiFi conectado rede intragov (Mega Escola) causando assim interferência e prejudicando o funcionamento do WiFi oficial pelos usuários da rede.

4.8 A Unidade Escolar consegue abrir chamados referente ao Link PBLE?

Resposta: Para abertura de incidente em caso de avaria do modem ou problemas com o PBLE após sua instalação, entrar em contato 0800 771 0533 - opção 4, conforme o Comunicado nº no Boletim Informativo da Subsecretária.

5. Conectividade nas Escolas

5.1 O WI-FI da unidade está instável ou parou de funcionar, o que devo fazer?

Resposta: A Escola ou Diretoria deverá abrir um chamado no portal da FDE, selecionado a opção Conexão Internet no campo “tipo de ocorrência”.

5.2 Os roteadores “caseiros” serão proibidos nas escolas que já possuem Wi-Fi SEDUC? Respostas: Sim, devido a concorrência de sinal, prejudicando a qualidade do sinal.

5.3 A unidade pode efetuar a contratação de um Link adicional?

Resposta: O único link adicional que poderá ser utilizado conforme os critérios estabelecidos é o PBLE. Dessa forma, os links particulares não estão autorizados pela CITEM.

5.4 Quem deverá acionar a garantia do AP?

Resposta: A garantia do Access Point será acionada pela FDE caso seja necessário posteriormente após abertura do chamado pelo NIT.

5.5 Onde estava instalado a rede do saber, será reativado o link?

Resposta: O link da rede do saber será substituído pela rede INTRAGOV. As Diretorias que fizeram a solicitação, a prestadora de serviço (L.P.M) está realizando as visitas, de acordo com o cronograma disponibilizado no Drive do CEIR.

5.6 A SEDUC tem conhecimento dos problemas relacionados a oscilação da rede Wi-Fi SEDUC-ALUNOS e PROFESSORES no período da manhã?

Resposta: Sim, já estamos em tratativa com a CIISCO/MERAKI.

5.7 Por que as escolas precisam de uma conexão de rede?

Resposta: As escolas precisam de uma conexão de rede para fornecer acesso à Internet aos alunos e professores, permitindo o uso de recursos educacionais online, pesquisa, comunicação, colaboração e acesso a plataformas de aprendizado digital e sistemas; bem como para a área administrativa da unidade escolar, realizar as atividades e rotinas que lhe cabem, utilizando a rede e internet.

5.8 Qual tipo de conexão de rede é comumente utilizado nas unidades escolares?

Resposta: A maioria das escolas utiliza uma combinação de conexões com fio (cabeadas) e sem fio (Wi-Fi). A conexão com fio é geralmente utilizada para estabelecer uma rede local (LAN) dentro da escola, enquanto o Wi-Fi permite que dispositivos móveis se conectem à rede sem a necessidade de cabos.

5.9 Como a segurança da rede é mantida em uma escola?

Resposta: A segurança da rede em uma escola é mantida através de medidas como o uso de firewalls, switches, autenticação de usuários, políticas de uso aceitável e filtros de conteúdo para proteger os alunos de acessar conteúdo inadequado.

5.10 O que fazer se a conexão de rede não estiver funcionando em toda a escola?

Resposta: Verificar se o rack está energizado e se os equipamentos estão ligados. Reiniciar os equipamentos que estão sem conexão, caso o problema persista, realizar abertura de chamado no portal FDE.

5.11 O que fazer se a conexão de rede não estiver funcionando em apenas um dos ambientes da escola?

Resposta: Verificar se o rack próximo ao ambiente está energizado e se os equipamentos estão ligados, reiniciar os equipamentos que estão sem conexão, caso o problema persista realizar abertura de chamado no portal FDE.

5.12 O que fazer se a conexão de rede não estiver funcionando em apenas um equipamento que esteja cabeado?

Resposta: Se sua conexão cabeada não estiver funcionando, verifique se o cabo está corretamente conectado ao seu dispositivo, se a placa de rede está com led ligado. Além disso, pode tentar usar um cabo diferente para descartar a possibilidade de um cabo defeituoso. Reiniciar o equipamento. Conectar um notebook ao ponto para certificar se o problema está no computador ou ponto, caso o problema persista realizar abertura de chamado no portal FDE.

5.13 Por que a conexão com a Internet está lenta ou oscilando?

Resposta: Várias razões podem causar uma conexão lenta à Internet, como problema e/ou latência no link de internet Intragov, equipamento não homologado, atualização de diversos equipamentos simultaneamente, conflito entre rede Intragov, a rede WIFI não oficial, configurada incorretamente, assim como conflito com link não oficial instalado em paralelo na localidade.

5.14 Como se conectar ao Wi-Fi SEDUC?

Resposta: Seguir o Manual de acesso a solução em anexo.

5.15 Por que o dispositivo não se conecta à rede Wi-Fi?

Resposta: Se o dispositivo não estiver se conectando à rede Wi-Fi, pode haver várias razões. Verifique se o Wi-Fi está ativado no seu dispositivo, se a autenticação está correta (e-mail e senha), levando em consideração o direcionamento de rede e equipamento, se está dentro do alcance da AP (Access Point), se há algum problema com a tomada ou AP, caso a cor do Led do AP esteja verde ou azul, está operacional para navegação, se estiver laranja, vermelho ou apagado, realizar abertura de chamado no portal FDE. No caso de estar verde ou azul, tente reiniciar seu dispositivo.

5.16 Qual a finalidade da rede SEDUC_TV?

Resposta: Rede oculta para conectar de forma automática à internet, as televisões de compra centralizada pela SEDUC. Para conectar à rede SEDUC_TV, o professor/servidor deverá seguir o Manual MANUAL_SEDUC_TV(1). Disponível no DRIVE CEIR.

5.17 Qual a finalidade da rede #SEDUC_TABLET?

Resposta: Conectar através de autenticação, os tablets de compra centralizada da SEDUC.

5.18 Qual a finalidade da rede SEDUC-ALUNOS e PROFESSORES?

Resposta: Possibilitar a conexão com a internet de todo e qualquer aluno e professor da educação do Estado de São Paulo, através de uma autenticação de e-mail e senha oficial, em qualquer dispositivo, que de suporte ao acesso da internet.

5.19 Qual a finalidade da rede SEDUC-ADM?

Resposta: Possibilitar a conexão com a internet de todo e qualquer oficial administrativo da Educação do Estado de São Paulo, através de uma autenticação de e-mail e senha oficial, em qualquer dispositivo que de suporte a acesso da internet.

5.20 Qual a finalidade da rede SEDUC-MAQ?

Resposta: Conexão de forma automática de Chromebook e Notebook de compra centralizada da Educação.

5.21 Caso no momento da tentativa de autenticação não apareça a página de login, splashpage, de forma automática, o que fazer?

Resposta: Digitar o endereço IP 172.30.0.1, em qualquer navegador do dispositivo e clicar em Ir ou Enter, seguir com a autenticação, vide manual - Acesso as redes SEDUC-PED. SEDUCADM e SEDUC_TV_v2. Disponível no DRIVE CEIR.

5.22 Caso o usuário efetue a tentativa de autenticação através de conta não oficial nas redes SEDUC-ALUNOS e PROFESSORES e SEDUC-ADM, o que fazer?

Resposta: Necessário esquecer a rede e efetuar a tentativa de conexão do início, usando uma conta oficial.

5.23 O que fazer caso ocorra roubo ou furto de cabos e equipamentos (Firewall, Switchs e AP)?

Resposta: Nesses casos é necessário realizar a abertura de um boletim de ocorrência, discriminando os equipamentos subtraídos da localidade e encaminhar para Diretoria de Ensino, que reencaminha para providencias, para as equipes responsáveis.

6. Cadastramento de tablets

Os tablets devem ser cadastrados, na SED de acordo com os números de série que a escola possua fisicamente, para isso deve ser seguida a rede **278/23**, nos anexos constam manuais de cadastro de tablet e vinculação de tablets aos chips caso a escola possua.

Caso os números de série estejam divergentes do que a escola possui fisicamente, devem entrar em contato com o NIT e enviar a planilha com os números de série corretos, para correção na SED.

7. Migração de tablets NAVITA:

8.

Deve ser seguida a rede **250/23**, verificar se o NAVITA está na versão correta, caso não esteja, deixe o tablet ligado na energia e na rede Wi-fi, por uma noite inteira, se a atualização não ocorrer siga o anexo II da rede e depois siga o manual padrão para configuração dos tablets que utilizaram anteriormente e consta no site dos PROATECS em arquivos diversos, segue o link:

<https://drive.google.com/drive/folders/1gNSZHI8jbW-7K6SCbXrQw65avy7J9AKy>

9. Levantamento e configuração de Notebook sala de aula MULTILASER M11:

10.

No site dos PROATECS consta um manual simplificado para que a configuração seja feita, segue o link: <https://drive.google.com/drive/folders/1gNSZHI8jbW-7K6SCbXrQw65avy7J9AKy>

Envie para os e-mails administrativos um levantamento para confirmação de equipamentos recebidos, é necessário que todas as escolas preencham a planilha online:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/16cvKViAXmlyKxHqZful5sWUmoR4NvxRMY9nuhSM8i_E/edit#gid=0

11. Internet com problemas:

Deve ser aberto um chamado no portal da FDE, tanto para a internet cabeada quanto para o Wi-fi, segue o link:

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

Para acompanhamento do chamado, segue o link:

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