

DIRETORIA DE ENSINO – REGIÃO PIRACICABA

REDE

Solicitado: Núcleo Pedagógico

Autorizado: Dirigente

Transmitido: Norberto

Data: 01/07/2024

REDE 0210/2024

Assunto: **Orientações em caso de dificuldade no registro de ATPC no AVA-EFAPE: saiba o que fazer e como entrar em contato**

CGP/CGPG, CGPAC e Professores,

A Escola de Formação tem recebido comunicações sobre instabilidades no registro de ATPC no AVA-EFAPE. Ciente das dificuldades enfrentadas, o Departamento de Recursos Didáticos e Tecnológicos de Educação a Distância (DETED) está monitorando o ambiente para entender a situação.

Para nos apoiar nesta ação, solicitamos ao cursista que - caso o problema persista - abra um chamado via Portal de Atendimento fornecendo as informações solicitadas neste comunicado.

Essas informações nos ajudarão a entender a situação, juntamente com as outras áreas da Secretaria de Educação (SEDUC).

- Formato: on-line, via <https://atendimento.educacao.sp.gov.br/>

- Público-alvo: Servidores da Educação que possuem acesso às ATPC.

● Mais informações:

a. O QUE FAZER ANTES DE ABRIR O CHAMADO:

- Certifique-se que assistiu ao vídeo por inteiro e acertou as atividades propostas, pois esta é a condição para que o vídeo seja registrado como concluído.

- Aguarde alguns minutos antes de verificar se a atividade foi marcada como concluída. O processamento da conclusão das atividades pode, em alguns momentos, atrasar - de modo que a validação pode não ser exibida em tempo real.

- Verifique se a conexão de internet está funcionando corretamente, pois instabilidades na internet podem afetar o registro de ATPC.

b. QUAIS INFORMAÇÕES FORNECER NO CHAMADO:

- Forneça as seguintes informações: i) dificuldade encontrada ao tentar concluir a ATPC (descreva o que está aparecendo na sua tela), ii) componente e nome da ATPC/semana de exibição (para facilitar a localização por nossa equipe técnica), iii) data e horário em que a situação aconteceu; iv)

local/escola em que estava quando o problema ocorreu e v) quais procedimentos do tópico acima (“o que fazer antes de abrir o chamado”) foram realizados.

Agradecemos o apoio e reiteramos o nosso compromisso e determinação em relação à melhoria e aprimoramento dos nossos processos de formação continuada.

Atenciosamente,
Núcleo Pedagógico

De acordo,

Fábio Augusto Negreiros
Dirigente Regional de Ensino