

Rede nº 467/24

Data: 16/09/2024

Assunto: MIGRAÇÃO DO PORTAL FDE PARA O NOVO CRM - COMUNICADO CITEM/DETEC/CEIR E FDE – DE 13 DE SETEMBRO DE 2024

Prezados Diretores e PROATECs,

O DETEC/CITEM, através do Centro de Infraestrutura de Rede (CEIR), informa que, a partir do próximo dia 16 de setembro, o Portal FDE será migrado para o Portal de Atendimento da SEDUC. A partir dessa data, todos os chamados relacionados, que incluem questões de infraestrutura e conectividade, deverão ser abertos exclusivamente por meio do Portal de Atendimento.

Importante frisar que a abertura de chamados deverá ser realizada por meio do e-mail institucional pessoal do Diretor do NIT ou integrantes da equipe, podendo ser colocado em cópia quaisquer outros endereçados que entenderem interessante, como por exemplo do(a) PROATECs ou Trio Gestor das Unidades Escolares.

Além disso, informamos que a abertura de ocorrência por meio do assunto “Conectividade” estará disponível para qualquer usuário com perfil “Servidor DE” em caso de ausência do diretor do NIT, e portanto pedimos colaboração na conscientização dos usuários deste perfil para que não poluam as filas das equipes com ocorrências que não se refiram ao assunto em questão. Melhorias na divisão dos assuntos por perfil e mitigação destes problemas estão sendo desenvolvidas.

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

Manual de uso do Portal de

Atendimento: https://docs.google.com/presentation/d/1bmlNbmzwE44_yge3ij0kTQk_QLgilLUg/edit#slide=id.p1

Adicionalmente, orientamos que todos os chamados abertos passem por uma análise prévia da equipe do NIT, que deverá realizar os testes iniciais junto à unidade escolar. Essa análise incluirá, entre outros procedimentos:

- **Consulta e verificação do sistema MERAKI e ZABBIX ;**
- **Verificação do funcionamento de tomadas e pontos elétricos.**

Esses procedimentos são fundamentais para garantir a correta triagem e o encaminhamento adequado às demandas e deverão ser incluídos na descrição do problema na abertura da ocorrência.

Favor entrar em contato com o NIT através do e-mail dent2nit@educacao.sp.gov.br, telefones do setor ou WhatsApp.

Em caso de dúvidas adicionais, entre em contato com a Central de Atendimento - 0800 770 0012

Contamos com a colaboração de todos para o sucesso desta transição.

Atenciosamente,

Geandro de Oliveira
Dirigente Regional de Ensino
Diretoria de Ensino – Região Norte 2