

**1 – MINHA LINHA TELEFÔNICA ESTÁ COM PROBLEMAS.****O QUE FAÇO?**

**O NIT NÃO É O RESPONSÁVEL PELAS LINHAS TELEFÔNICAS DAS ESCOLAS E NÃO ATUA EM NENHUM SENTIDO PARA ESSE ASSUNTO .**

As próprias Unidades Escolares devem abrir chamado junto à VIVO através do telefone 0800 0151551. Caso seja solicitado um código de acesso, utilize os números iniciais do CNPJ da Diretoria de Ensino (46384111).

Se mesmo após todas as tratativas o problema não for resolvido, a escola deve contactar o Núcleo de Compras, que é o gestor dos contratos de telefonia.

**2 – O ALUNO OU SERVIDOR PERDEU OU DEVOLVEU CHIP FORNECIDO PELA SEDUC.****O QUE FAÇO?**

Caso um aluno ou servidor tenha devolvido ou perdido o CHIP, é necessário que algum integrante do trio gestor acesse a SED para reportar essa ocorrência e para que seja dada baixa nesse CHIP junto a operadora no caso de extravio. O CHIP devolvido poderá ser repassado para outro Servidor/Aluno.

**Atenção:** Um novo CHIP só poderá ser dado ao indivíduo após a baixa do CHIP extraviado.

Qualquer movimentação de CHIP deve ser registrada na SED. Ou seja, se você entregou um CHIP ou recebeu de volta, deverá cadastrar na SED.

Para dar baixa em um CHIP extraviado, siga os passos abaixo:

Clique no Menu – Gestão escolar > Gerenciamento de CHIPS > Gerenciamento de CHIPS.

Selecione os filtros de acordo com sua situação > Escolha o Servidor ou Aluno > Clique no “lápis”.

Escolha a opção extraviado ou devolvido e justifique.

**ATENÇÃO! CASO O ALUNO TENHA CONCLUÍDO OS ESTUDOS OU SAÍDO DA REDE PÚBLICA DE ENSINO DO ESTADO DE SÃO PAULO E NÃO TENHA DEVOLVIDO O CHIP, A ESCOLA DEVE INFORMAR O EXTRAVIO NA SED E FAZER BOLETIM DE OCORRÊNCIA COMUNICANDO O FATO.**

**3 – MEU E-MAIL INSTITUCIONAL NÃO FUNCIONA (GOOGLE OU MICROSOFT).****O QUE DEVO FAZER?**

Caso seu e-mail institucional não esteja funcionando, tente trocar a senha da SED no link, “Alterar Senha” no lado superior direito e entre nos e-mails novamente. Utilize senhas fortes, com letras, números e caracteres especiais (@&%#).

Se mesmo assim o e-mail institucional não funcionar, será necessário abrir uma ocorrência no portal de atendimento da SEDUC

**4 – NÃO CONSIGO ACESSAR UM FORMULÁRIO / PLANILHA GOOGLE.****O QUE PODE ESTAR ERRADO?**

Muitas vezes, por razões de segurança, os formulários e planilhas Google são configurados para serem acessados somente através da **conta institucional Google**, não a conta Gmail comum muito menos a conta Microsoft, mas qual a diferença?... Observe:

Padrão conta Institucional Microsoft: *fulano.xxxxx@educacao.sp.gov.br*

Padrão conta Gmail comum: *fulano.xxxxx@gmail.com*

**Padrão conta Institucional Google @servidor (mais utilizada – sempre voltado para levantamentos junto a administração da escola):**

*fulano.xxxxx@servidor.educacao.sp.gov.br (perceba que depois do “@” vem “servidor.educacao.sp.gov.br”)*

Na unidade escolar **somente terá o e-mail @servidor o Diretor, COE, GOE e profissionais do Quadro de Apoio Escolar**, e somente estes poderão acessar a planilha/formulário compartilhado com @servidor.

**Padrão conta Institucional Google @prof (casos específicos, até o momento voltado para os Proatecs):**

*fulano.silva@prof.educacao.sp.gov.br (perceba que depois do “@” vem “prof.educacao.sp.gov.br”)*

**Importante:** Lembre da desconectar/sair de qualquer conta Google comum (@gmail.com) que esteja conectada antes de acessar o formulário/planilha, caso contrário será apresentado uma tela informando que você deve pedir permissão para acessar ao invés de acessar diretamente ou abrir a janela de login.

Recomendamos fortemente que o profissional faça um primeiro acesso na conta para o sistema aplicar as primeiras configurações. O acesso pode ser feito na página de login do gmail mesmo, mas não esqueça de sair de qualquer conta comum caso esteja conectada.

**5 – DICA: NAVEGADOR LENTO NEM SEMPRE SIGNIFICA COMPUTADOR RUIM OU INTERNET LENTA**

Muitas vezes o site que você está visitando pode estar passando por alguma oscilação (SED por exemplo), isso não significa computador ruim ou que sua internet está lenta e você precise aumentar seu plano, seja em casa ou no trabalho, antes de qualquer coisa, faça um teste tentando navegar em outros sites como o Youtube ou Yahoo por exemplo, se eles estiverem normais, então o problema não é sua internet nem seu computador. Lembre sempre de realizar esses testes quando a navegação estiver lenta.

**6 – CONFIGURAÇÃO DE IMPRESSORAS/SCANNERS**

Sobre configuração de impressoras sem entrada de rede (RJ45), depende de vários fatores (versão do Windows, tipo de acesso da rede, conexões físicas da impressora, tipo de usuário do sistema “adm ou padrão”... etc), por esse motivo, **a aquisição, instalação e configuração desse tipo de impressora é inteiramente responsabilidade de escola**, devido a complexidade e demora em auxiliar remotamente que nem sempre funciona.

**Caso a impressora tiver entrada de rede rj45 (igual aqueles pontos de rede na parede)**, ela pode ser conectada em uma porta específica no rack intragov para obter um compartilhamento de rede eficiente (sem dependência de um computador central), nesse caso, junto a um prestador ou alguém com bons conhecimentos, entre em contato com o NIT para informarmos as portas que podem ser utilizadas.

**7 – USUÁRIO SEM ACESSO AO SISTEMA SEI**

O login para o acesso ao sistema SEI é o nome que vem antes do “@” no e-mail institucional, e a senha é mesma da SED.

**Atenção**, nas escolas, somente cargos administrativos possuem acesso ao SEI (Diretor, Vice-diretor e GOE) e os mesmos devem estar com os cargos devidamente atualizados na SED, situação essa que não é jurisdição do NIT, mas sim do RH, que deve realizar todos os trâmites necessários.

Caso o servidor não consiga acessar o sistema, ou tenha trocado de UE, **a escola** deverá enviar os dados informados abaixo para e-mail **deandnit@educacao.sp.gov.br**

- ▶ Nome:
- ▶ RG:
- ▶ CPF:
- ▶ Cargo:
- ▶ E-mail Institucional:
- ▶ Escola: