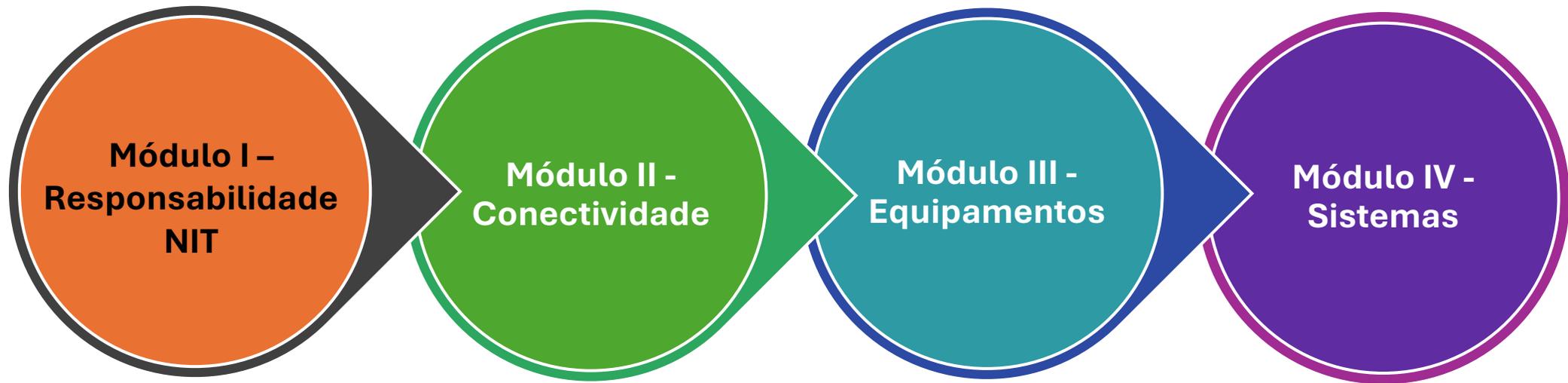
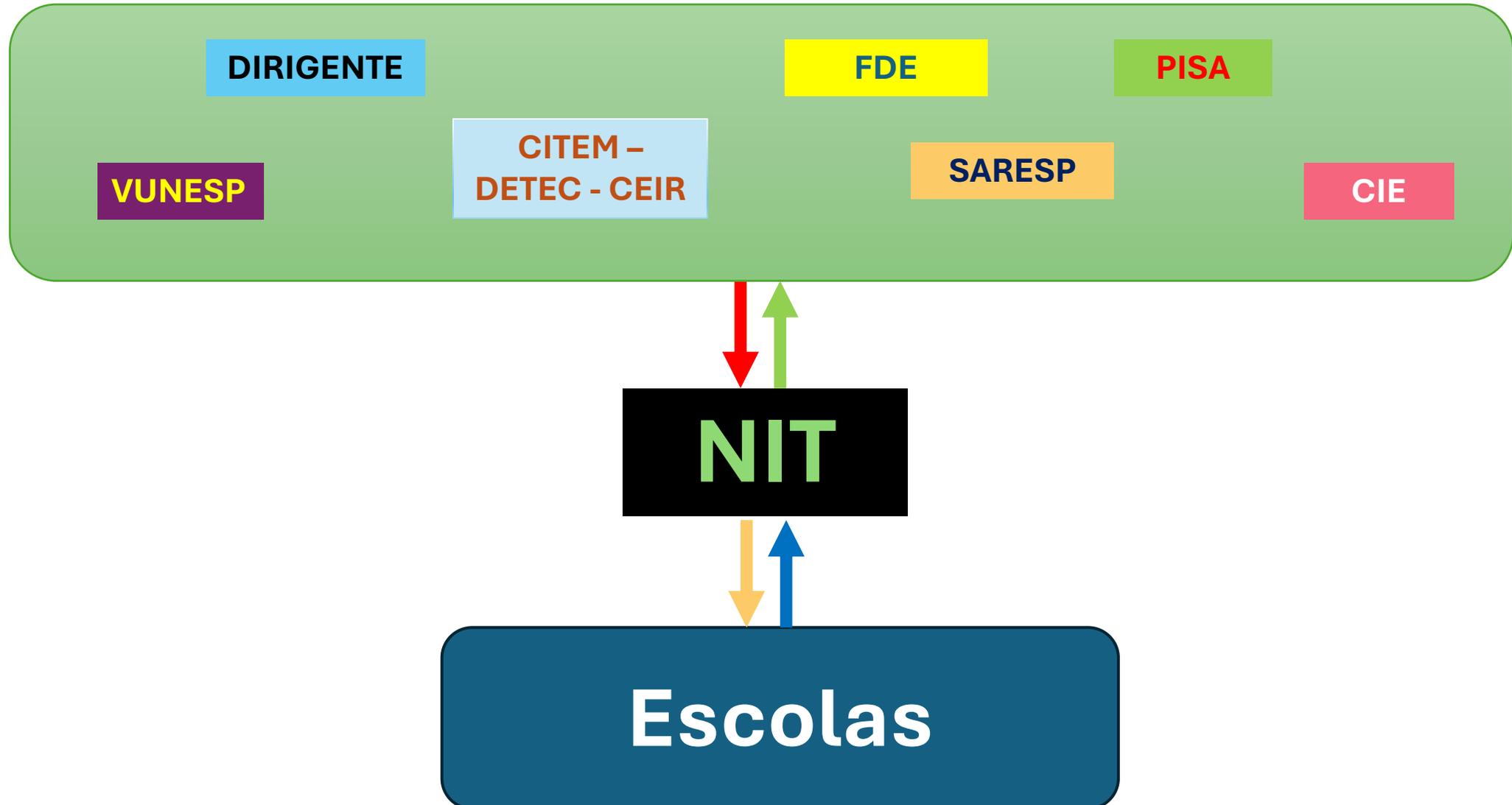


Orientação Técnica - PROATI
Manual e Fluxo de Trabalho
Versão 1.0 - Abril 2025

Assuntos que serão tratados na reunião



Fluxo de Informações e Orientações





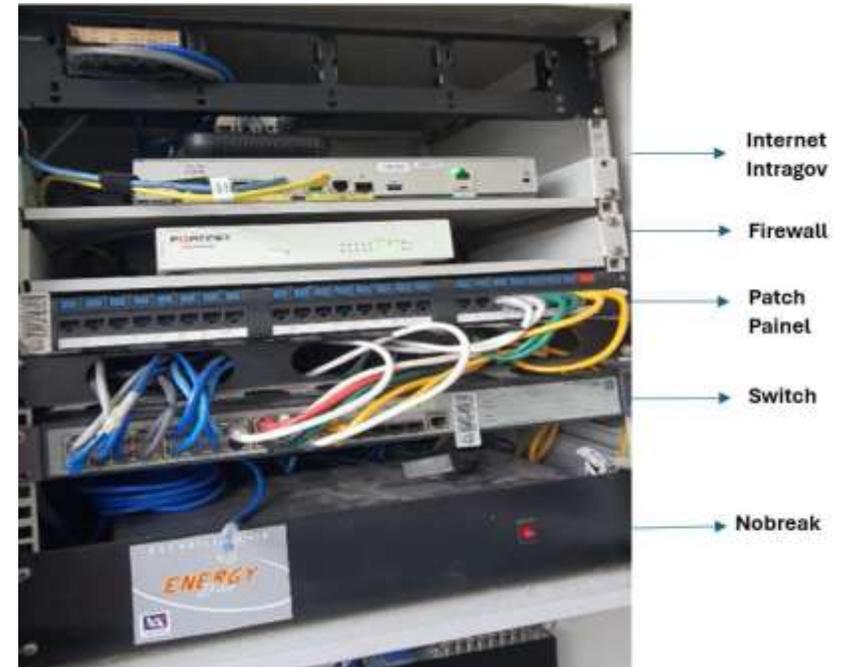
Módulo I - Conectividade

- Suporte nos procedimentos relacionados à conexão com a internet, assegurando que os ambientes tecnológicos destinados às atividades pedagógicas e administrativas da escola estejam plenamente funcionais.

1. Escola sem Internet (Total ou Parcial)

Procedimento para diagnóstico:

- Verificar a energia na unidade escolar
- Identificar os ambientes sem conexão
- Determinar o tipo de conexão afetada (Wi-Fi, cabeada ou ambas)
- Inspeccionar o Rack INTRAGOV



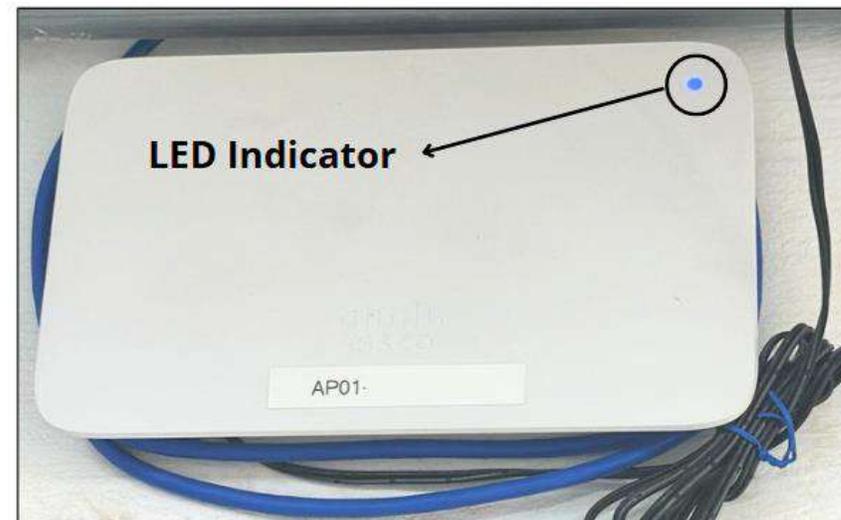
Inspeção do Rack INTRAGOV

- Nobreak, estabilizador ou filtro de linha
- Firewall FORTINET 60F
 - Conferir LEDs: Power, WAN 1, WAN 2, DMZ, A e B
- Switch
 - Verificar se os LEDs estão piscando
- **IMPORTANTE: NÃO REINICIAR O RACK SEM AUTORIZAÇÃO DO NIT**



LED's de funcionamento:

- **LARANJA**: inicialização do AP
- **ARCO-ÍRIS**: conectando à rede
- **AZUL PISCANTE**: atualizando a rede
- **VERDE**: conectado e pronto para novos acessos
- **AZUL**: conectado e já com acessos efetuados
- **LARANJA PISCANTE**: AP sem rede

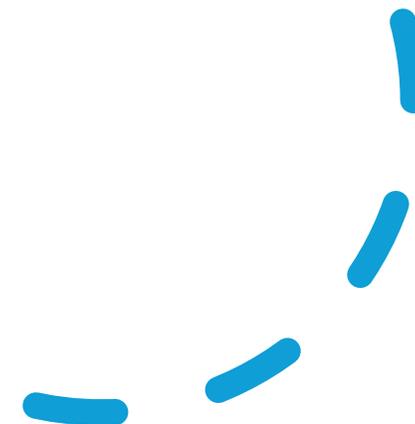


AP Cisco Meraki

Inspeção de Access Points (APs)

Em caso de falta de internet na rede Wi-Fi:

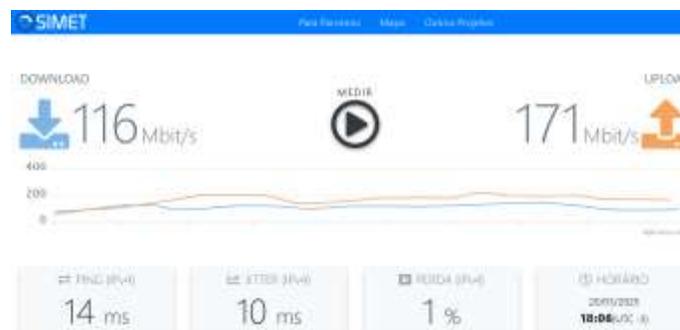
- Verificar se o LED está aceso e qual a sua cor
- Identificar redes Wi-Fi oficiais disponíveis:
- **SEDUC-ADM**: Servidores do Administrativo
- **SEDUC-ALUNOS e PROFESSORES**: Professores e Alunos
- **SEDUC_TV**: Televisores SMART LG 43"
- **SEDUC-MAQ**: Dispositivos com imagens oficiais
- **TABLETS_ESCOLAS**: Tablets gerenciados pela DATAMOB



Lentidão na Conexão de Internet

Procedimentos para análise:

- Verificar equipamentos não oficiais na rede e se tiver remover
- Determinar o alcance da lentidão
- Cabeada ou Wi-Fi?
- Setor específico ou toda a escola?
- Identificar plataformas específicas afetadas
- Testar outros sites
- Testar velocidade da conexão (SIMET)



Monitoramento da Internet Intragov e WiFi SEDUC

- ZABBIX – Monitora a Internet Intragov, REDE e Equipamentos ligadas nela.
- MERAKI - Monitora dos “Access Points (APs) da SEDUC”.



Problema na Infraestrutura de Rede ou Internet Cabeada

Procedimentos:

- Verificar conexão do cabo de rede
- Observar indicadores de conexão (LEDs)
- Testar outro equipamento no mesmo ponto
- Testar com outro cabo de rede
- Contatar o NIT se o problema persistir

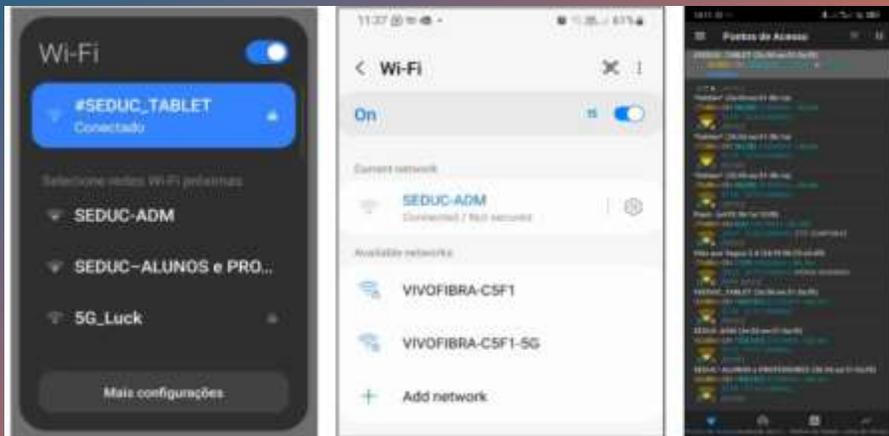




Problema na Rede Wi-Fi de Ambiente Específico

Procedimentos:

- Testar disponibilidade do sinal com celular, tablet ou notebook
- Verificar presença de infraestrutura de rede próxima
- Contatar o NIT

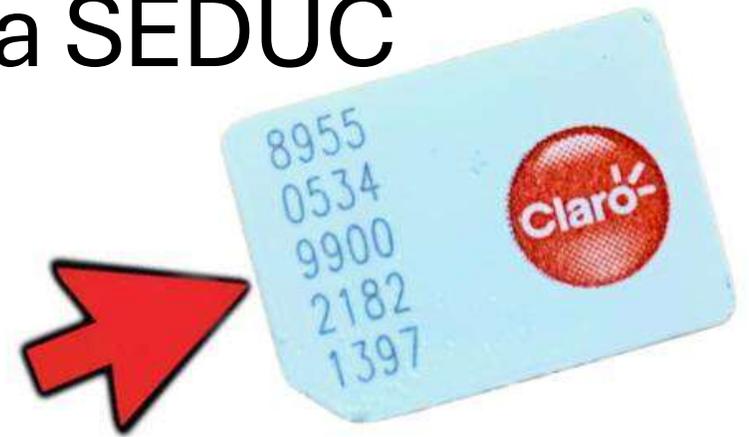


Problema no Chip Fornecido pela SEDUC

- Claro e Vivo: 3GB (alunos) e 5GB (servidores)
- Atualização mensal do pacote de dados

Procedimentos:

1. Verificar inserção correta do chip
2. Confirmar ativação dos dados móveis
3. Verificar sinal da operadora
4. Testar em outro equipamento
5. Preencher planilha de chamado informando:
 1. ICCID do chip (20 dígitos)
 2. Operadora
 3. Tipo de usuário (servidor/aluno)
 4. Número da linha (servidor)



Celulares e CHIPS

- **CELULAR**

- Não tem Garantia (doação da Receita Federal)
- Não tem CHIP
- Patrimoniado para a escola
- Uso Administrativo

- **CHIP**

- Não tem CHIPS para alunos e Professores
- Qualquer problema no CHIP em USO ainda deve abrir chamado pelo LINK
- Jamais procurar a OPERADORA **VIVO** ou **CLARO**
- Perda CHIP abrir BO, enviar para o NIT e registrar na SED como EXTRAVIADO

Problema no VOIP da Escola (não é o caso da nossa DE)

- Verificar energia e conectividade
- Checar equipamento ATA
- Ligado?
- LED da LAN aceso?
- Contatar o NIT informando:
- Nome da UE
- E-mail da UE
- Nº do telefone com problema
- Descrição do problema
- Contato do responsável



Módulo II - Equipamentos

Gestão, uso e manutenção dos equipamentos tecnológicos disponibilizados pela SEDUC-SP

Desktop Lenovo

- **Uso:** Área administrativa e pedagógica
- **Garantia:** 5 anos a partir do recebimento pela escola
- **Contato:** premier_br@lenovo.com | 0800 7736437
- **SO:** Windows



Notebook Lenovo

- **Uso:** Novotec e Profissionalizante
- **Garantia:** 5 anos a partir do recebimento pela escola
- **Contato:** premier_br@lenovo.com | 0800 7736437
- **SO:** Windows
- **Gerenciador:** Mstech



Notebook Positivo

Sala de Aula

- **Uso:** Pedagógico
- **Garantia:** 5 anos a partir do recebimento pela escola
- **Contato:**
<https://assist.positivotecnologia.com.br/>
- **SO:** Windows
- **Gerenciador:** Mstech



Notebook Multilaser Sala de Aula

- **Uso:** Pedagógico
- **Garantia:** 5 anos a partir do recebimento pela escola
- **SO:** Windows
- **Gerenciador:** Mstech



Tablet Positivo

- **Uso:** Pedagógico
- **Garantia:** Sem cobertura
- **SO:** Android
- **Gerenciador:** Datamob



Desktop (Diversos Modelos)

- **Uso:** Pedagógico e Administrativo
- **Garantia:** Sem cobertura
- **SO:** Windows



Notebook Ultra - Multilaser

- Uso Administrativo e Pedagógico
- ● Garantia: 5 anos a partir do recebimento
- ● Contato:
[//multilaserbrasil.atlassian.net/helpcenter/customer-service/user/login?destination](https://multilaserbrasil.atlassian.net/helpcenter/customer-service/user/login?destination=)
=
- ● Sistema Operacional Windows



Chromebook Samsung

- **Uso:** Pedagógico
- **Garantia:** 5 anos
- **Contato:** licitacao@ebnsa.com.br | 3199-7320 (ramal 7326)
- **SO:** ChromeOS Google





Outros Equipamentos

- **Smartphone** (Android)
- **Tablet Multilaser M10 4G PRO** (Android)
- **TV LG 43 Polegadas**
- **Plataforma de Carregamento - TES**

Equipamentos que a garantia não cobre ou não tem mais garantia.

A escola tem duas opções:

1- Trazer para o NIT pode dar uma olhada neles e ver se consegue recuperar usando as peças de um no outro.

Ou

2 - Levar para alguma assistência técnica e fazer o orçamento e caso o custo para conserto ou reposição de peças de um equipamento ultrapassar 60% do valor de compra de um novo item, o reparo deve ser recusado, e o equipamento defeituoso deve ser armazenado em local seguro até o momento adequado para o desfazimento.

Pode aprovar o reparo e usar a Verba do PDDE Paulista

Armazenamento e Segurança

UE responsável pelo controle,
guarda e manutenção

Uso exclusivo nas
dependências escolares

Evitar locais úmidos ou
próximos a janelas

Priorizar armazenamento em
locais seguros

Utilizar cadeados fornecidos
para equipamentos fixos

Formas de Login e Acesso

- **ATENÇÃO:** Usuário administrador deve ficar em posse apenas da equipe de gestão, estagiário e PROATI.
- **Windows:** Login via e-mail institucional
- **ChromeOS:** Login via e-mail institucional
- **Android:** Não requer login específico

Logins Microsoft



Logins Google



Diretrizes de Acesso aos dispositivos

- Proibido criar usuários locais
- Não compartilhar e-mails/senhas de configuração
- Cada usuário deve utilizar suas próprias credenciais (e-mail e senha)

Orientações Importantes

- Atualizar desktops/notebooks para Windows 11
- Verificar regularmente o nível de bateria
- Não deixar plataformas de recarga ligadas durante recessos, finais de semana e feriados

Procedimentos Operacionais

- Verificar conexão com energia
- Observar LEDs ao pressionar botão de ligar
- Verificar monitor e cabos
- Contatar fornecedor (garantia) ou NIT

Problema: Monitor não liga

- Verificar conexão à tomada
- Checar cabo HDMI/VGA
- Testar com outros cabos
- Substituir monitor para teste
- Contatar NIT

Dispositivo não acessa com e-mail institucional

Verificar conexão com internet

Confirmar se já acessou o e-mail anteriormente

Verificar ativação no ambiente correspondente (ADM / PED)

Confirmar digitou corretamente as credenciais (Microsoft ou Google)

Verificar imagem/domínio SEDUC

Contatar NIT

TABLET POSITIVO

- CONEXÃO WIFI
- PIN / SENHA
 - IMEI
 - SN:
 - MODELOS
 - T2040
 - T2040B

Problema: Tablet não liga

Segurar botão
de ligar por 20
segundos

Carregar por 30
minutos

Contatar NIT

Problema: Aplicativos não aparecem no tablet

Acessar o App
Mob Central

Clicar em
SINCRONIZAR
POLÍTICA e
depois
Sincronizar Agora

Abrir a Play
Store e verificar
mandar instalar

Contatar NIT

Problema: Tablets com Senha ou Pin

Tentar digitar
0000 para
desbloquear

Verificar se está
com DATAMOB e
com acesso à
internet

Se segundo
passo OK,
preencher
planilha do grupo

Acompanhar
resultado na
planilha

Caso contrário
Falar com o NIT

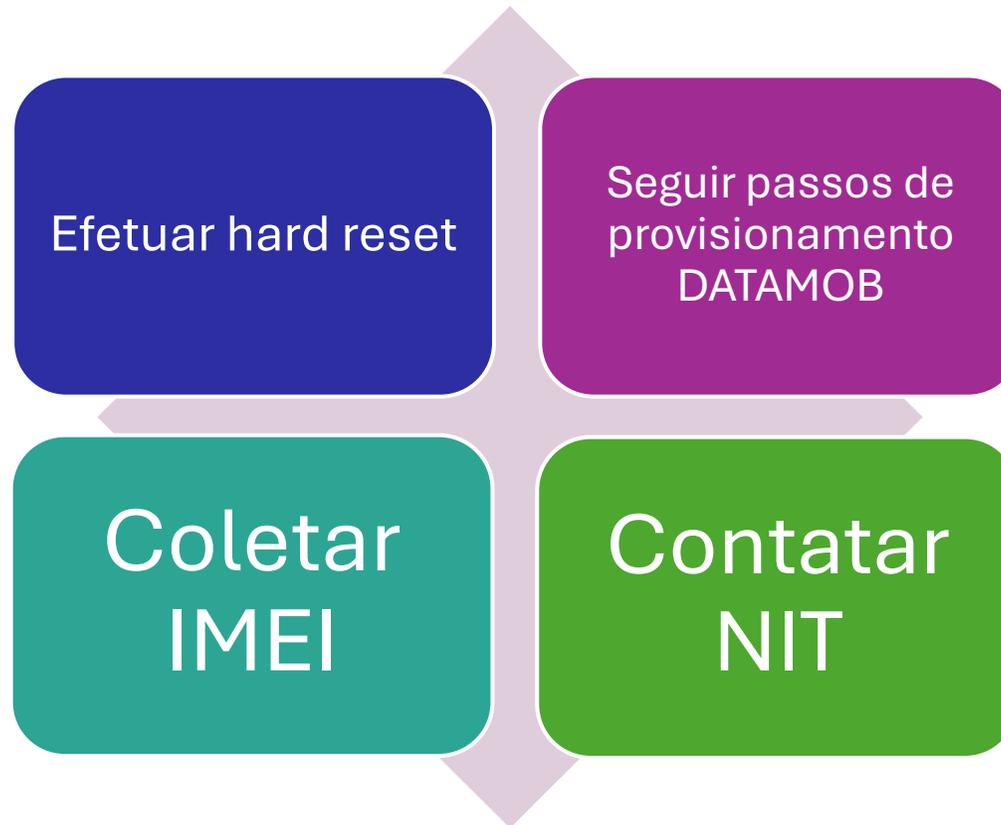
Problema: Plataforma não carrega equipamentos

Testar em
outras tomadas

Verificar
disjuntor
interno

Acionar
garantia

Problema: Smartphone restaurando repetidamente



Problema: Impressora deixou de imprimir

- **Atenção:** O NIT NÃO realiza manutenção física em impressoras, apenas auxilia nas configurações.
- **Impressora de Rede:**
 1. Verificar se problema afeta todos os equipamentos
 2. Checar cabo de rede
 3. Verificar atribuição de IP
 4. Reinstalar drivers
- **Impressora USB:**
 1. Testar outras portas/cabos USB
 2. Reinstalar drivers
 3. Verificar status no Painel de Controle





Módulo III - Sistemas

- Orientações para uso adequado dos sistemas digitais da SEDUC-SP, com foco na segurança de acesso e integração com rotinas escolares

SED (Secretaria Escolar Digital)

Recuperação de Senha

- **Recuperação de Senha**

1. Acessar <https://sed.educacao.sp.gov.br>
2. Confirmar se a pessoa tem acesso ao e-mail pessoal vinculado à SED.
3. Clicar em "Esqueci a senha"
4. Selecionar perfil e preencher dados
5. Nova senha provisória é enviada por e-mail



Requisitos para Nova Senha

Mínimo 8 e máximo 14 caracteres

Letras (maiúsculas e minúsculas),
números e caracteres especiais

Não usar partes do nome/documento/data
nascimento do usuário

Importante: A senha da SED é a mesma
dos e-mails institucionais



Quando é necessário Alteração de e-mail pessoal vinculado à SED:

- Solicitar ao GOE para correção no cadastro FUNCIONAL ou aluno

Reset de Senha na direto na SED:

- Clicar no botão "Alterar Senha"
- Informar nova senha seguindo requisitos

Sala do Futuro

- Alunos utilizam o RA e a senha SED para acessar a Sala do Futuro, a fim de utilizar as Plataformas Educacionais.
- Caso o aluno precise reiniciar a senha, basta realizar o processo na SED.

Olá, novamente!
Já estávamos sentindo sua falta.

Escolha abaixo um perfil para acessar.

Sou Estudante →

Sou Servidor →

Sou Responsável →

Estudante
Preencha seus dados abaixo para acessar o sistema.

RA Dígito RA UF

[Esqueceu o RA. Clique aqui](#)

Senha

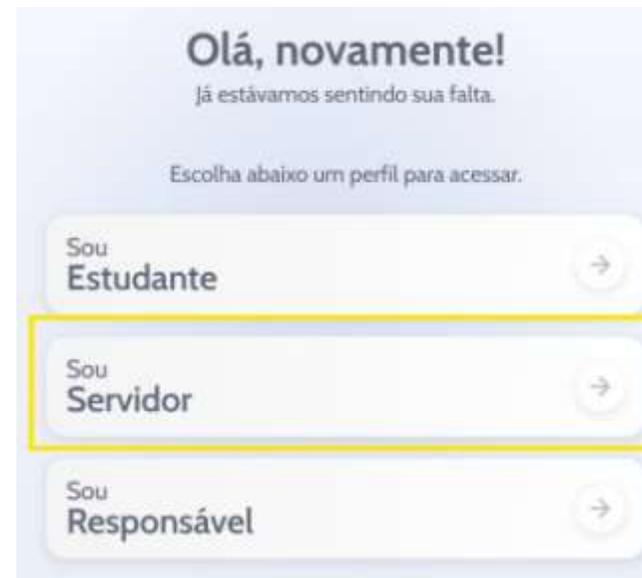
[Esqueceu a senha? Acesse aqui, clique em esqueci a senha e siga as instruções.](#)

[Voltar](#) [Acessar](#)

Sala do Futuro

Diário de Classe

- Para servidores, o acesso ao Diário de Classe é realizado utilizando o usuário GOV.BR na Plataforma Sala do Futuro.
- Na tela inicial da Sala do Futuro, selecione o perfil **SERVIDOR**. Na próxima tela, visão **ADMINISTRATIVA**.



Sala do Futuro

Plataformas Educacionais

- Para o professor acessar as plataformas educacionais, deverá escolher a visão PEDAGÓGICA. O acesso é feito com o RG e senha da SED.

Servidor
Escolha a visão da plataforma que deseja acessar.

Visão Pedagógica →
Plataformas • Provas • Tarefas • Redação

Visão Administrativa →
Diário de Classe • Mural de Avisos

Servidor Visão Pedagógica
Preencha seus dados abaixo para acessar o sistema.

RG CIN RNE UF

Ex: 1867356E3 SP

Senha
Digite sua senha

Precisa de Suporte? Acesse o [portal de atendimento SED](#) e abra uma ocorrência ou ligue para 0800 77 00012.

Voltar Acessar