

Manual e Fluxo de Trabalho

*versão 1.0
abr/2025*

PROATI

**Projeto de Apoio à
Tecnologia da Informação**

Sumário

MÓDULO I - CONECTIVIDADE	1
1. PROCEDIMENTOS PARA VERIFICAÇÃO DA CONECTIVIDADE DE INTERNET NA ESCOLA	1
1.1 Escola sem Internet (Total ou Parcial).....	1
1.2 Lentidão na Conexão de Internet da Escola	6
1.3 Problema na Infraestrutura de Rede ou na Internet Cabeada	8
1.4 Problema de Internet na Rede Wi-Fi de um Ambiente Específico.....	9
1.5 Problema no Chip Fornecido pela SEDUC	10
1.6 Problema no VOIP da Escola	12
 MÓDULO II - EQUIPAMENTOS	 14
1. CONHECENDO OS EQUIPAMENTOS.....	14
1.1 Desktop Lenovo	14
1.2 Notebook Lenovo	15
1.3 Notebook Positivo Sala de Aula	15
1.4 Notebook Multilaser Sala de Aula	15
1.5 Tablet Positivo	16
1.6 Desktops (Diversos Modelos).....	16
1.7 Notebook Ultra - Multilaser	16
1.8 Chromebook Samsung.....	17
1.9 Smartphone (Modelos Diversos)	17
1.10 Tablet Multilaser M10 4G PRO.....	17
1.11 TV LG 43 Polegadas	17
1.12 Plataforma de Carregamento - TES.....	18
2. ARMAZENAMENTO E SEGURANÇA	18
3. FORMAS DE REALIZAR LOGIN E ACESSO.....	19

3.1 Sistema Operacional Microsoft.....	19
3.2 Sistema Operacional ChromeOS Google.....	19
3.3 Sistema Operacional Android.....	19
4. ORIENTAÇÕES IMPORTANTES	20
5. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS EM RELAÇÃO AOS EQUIPAMENTOS (TRATATIVAS PARA DIVERSOS PROBLEMAS).....	20
5.1 Computadores (Desktop/Notebook/Netbook/Chromebook).....	20
5.1.1 Não liga:.....	20
5.1.2 Liga, mas o monitor não liga:.....	21
5.1.3 Não abre com email institucional:.....	21
5.1.4 Fora do Padrão da Imagem e Domínio SEDUC:	22
5.2 Tablet.....	22
5.2.1 Não liga:.....	22
5.2.2 Não aparecem os aplicativos:	22
5.2.3 Procedimento para Equipamento no Modo NAVITA (Descontinuado):	22
5.2.4 Procedimento para Problema de PIN:.....	22
5.2.5 Procedimento para Problema de Conexão Wi-Fi:	23
5.3 Plataforma de Recarga dos Equipamentos.....	23
5.3.1 Não carrega os equipamentos:	23
5.4 Smartphone.....	23
5.4.1 Smartphone Restaurando Repetidamente:.....	23
5.5 Impressora.....	23
5.5.1 Impressora deixou de imprimir:	24
5.5.1.1 Impressora de Rede:.....	24
5.5.1.2 Impressora USB:	25
MÓDULO III - SISTEMAS	27

1. SED (SECRETARIA ESCOLAR DIGITAL)	27
1.1 Recuperação de Senha da SED.....	27
1.2 Alteração de E-mail para Recuperação de Senha na SED	28
1.3 Reset de senha na SED	28
2. SALA DO FUTURO.....	29
2.1 Acesso Aluno.....	29
2.2 Acesso Servidor/Professor	29
2.2.1 Diário de Classe.....	29
2.2.2 Plataformas Educacionais.....	30
2.2.3 Material de Apoio Sala do Futuro.....	30
AGRADECIMENTO.....	31

MÓDULO I - CONECTIVIDADE

Este módulo foi desenvolvido para oferecer 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.

As orientações contidas neste documento permitem identificar os principais componentes da infraestrutura de conectividade escolar, bem como compreender os requisitos essenciais para seu funcionamento. Além disso, auxiliam no reconhecimento de falhas ou instabilidades na rede, na realização de testes básicos para diagnóstico de problemas e na aplicação de procedimentos corretivos simples que favoreçam o restabelecimento da conexão.

1. PROCEDIMENTOS PARA VERIFICAÇÃO DA CONECTIVIDADE DE INTERNET NA ESCOLA

1.1 ESCOLA SEM INTERNET (Total ou Parcial)

Caso o PROATI esteja na unidade escolar e identifique a falta de conexão com a internet, siga os passos abaixo para diagnosticar o problema:

a) Verificar a Energia na Unidade Escolar (UE)

Confirme se há fornecimento de energia elétrica na escola ou no ambiente afetado.



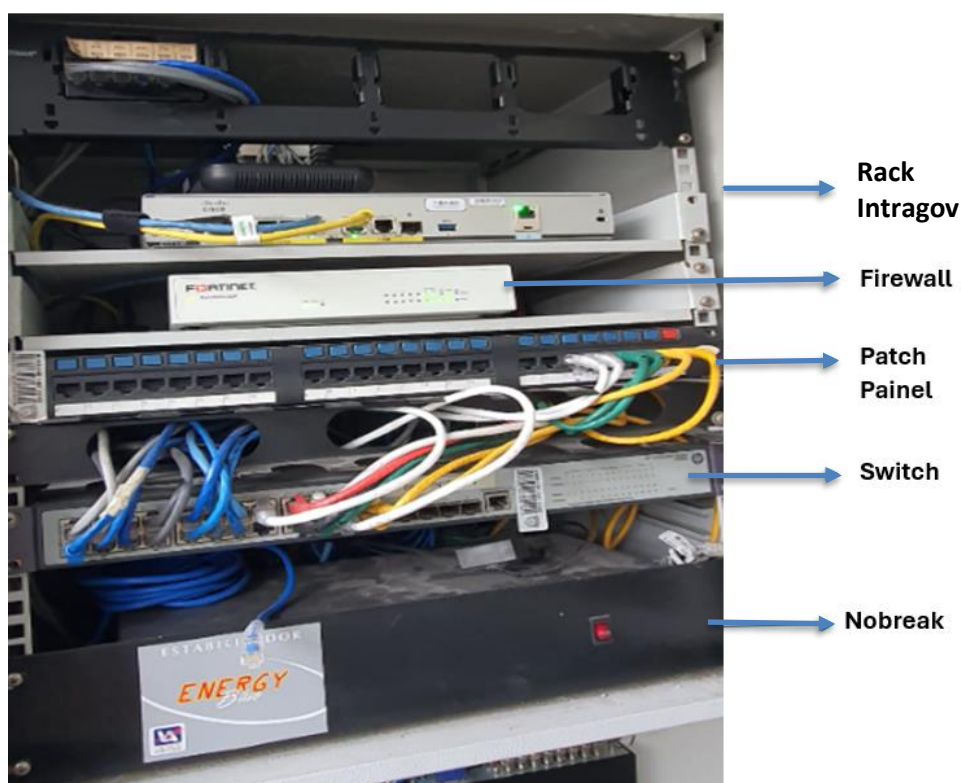
b) Identificar os Ambientes sem Conexão

Verifique quais setores da escola estão sem internet.

c) Determinar o Tipo de Conexão Afetada

Identifique se a falha ocorre na rede Wi-Fi, cabeada ou ambas.

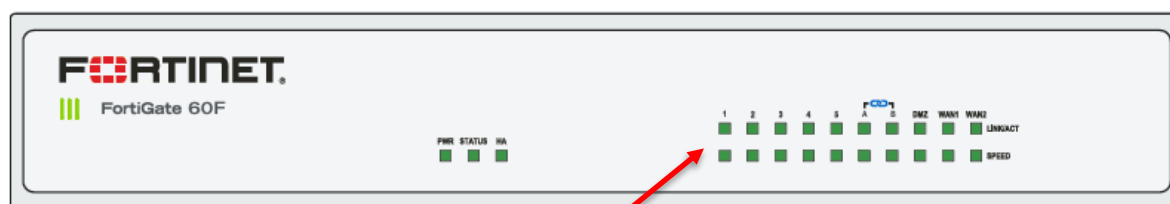
d) Inspeccionar o Rack INTRAGOV (geralmente localizado na Secretaria)



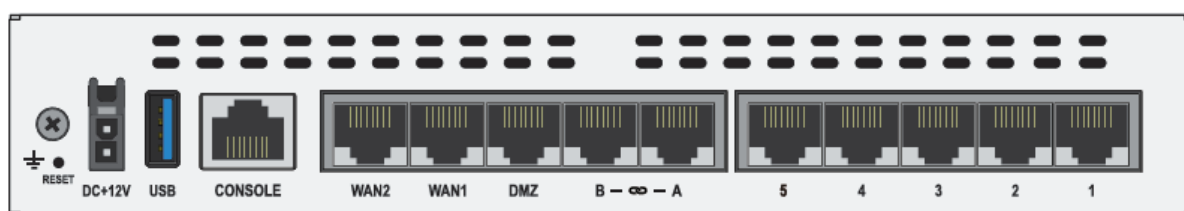
No rack, verifique os seguintes equipamentos:

- ✓ Nobreak, Estabilizador ou Filtro de Linha → Certifique-se de que estão ligados.

- ✓ Firewall FORTINET 60F → Confirme se os LEDs de Power, WAN 1, WAN 2, DMZ, A e B estão acesos corretamente na parte frontal do equipamento, conforme imagem abaixo:



LEDs



FORTINET 60F		
COR CABO	PORTA FORTINET	PORTA SWITCH
INTERNET INTRAGOV	WAN 1	
INTERNET CONTRATADA	WAN 2	
INTERNET PBLE	3	
VERMELHO	B (ADM)	17
PRETO	DMZ (PED)	18
BRANCO	A (WIFI)	19

- ✓ Switch → Verifique se os LEDs estão piscando.



*Switches oficiais: ARUBA1930 e HP1910

Obs.: Importante →

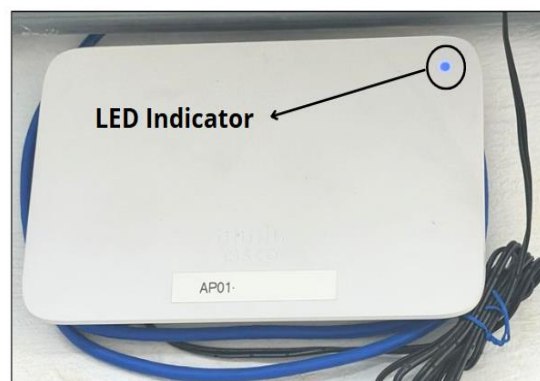
NÃO REINICIAR O RACK SEM AUTORIZAÇÃO DO NIT

e) Inspeccionar o(s) Access Point(s) - *em caso de falta de internet na rede Wi-Fi*

- ✓ Access Point (AP) → Observe se o LED está aceso e qual a sua cor.

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

- ✓ Redes Wi-Fi oficiais disponíveis para acesso:

✓ **SEDUC-ADM**: Servidores do Administrativo → Diretor Escolar, Vice-diretor, GOE e AOE (autenticação através do e-mail institucional Microsoft @educacao.sp.gov.br);

A screenshot of the SEDUC-ADM login page. It features a header 'Bem vindo a SEDUC-ADM'. Below it are input fields for 'USUÁRIO (LOGIN)' and 'SENHA'. To the right is a large QR code with a blue Wi-Fi symbol in the center. Below the QR code is a checkbox labeled 'Termo de Responsabilidade ao Acesso a rede Sem Fio'.

Tela de autenticação – SEDUC-ADM

✓ **SEDUC-ALUNOS e PROFESSORES**: Professores e Alunos (autenticação através do login e senha da SED);

Bem vindo a SEDUC–
ALUNOS e
PROFESSORES

Acesse com os mesmos dados de nome de usuário e senha da sua conta SED.

Exemplo:
Aluno: 0000123456789sp
Professores: rg123456789sp

USUÁRIO (LOGIN)

SENHA

Log in

Tela de autenticação – SEDUC-ALUNOS e PROFESSORES

- ✓ **SEDUC_TV:** Televisores SMART LG 43” (somente da compra centralizada);
- ✓ **SEDUC-MAQ:** Rede oculta disponível em dispositivos previamente configurados com as imagens oficiais (notebooks sala de aula Positivo e Multilaser, notebook Multilaser Ultra, notebook Lenovo e Chromebook Samsung);
- ✓ **TABLETS_ESCOLAS:** Rede exclusiva para uso nos tablets gerenciados pela DATAMOB.

MANUAL DE CONECTIVIDADE - [CLIQUE AQUI](#)

f) Contato com o NIT

Caso o problema persista, **entre em contato com o Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia (NIT)**, para orientações e suporte técnico.

Telefones: (16)3253-8946 via Whatsapp: <https://wa.me/551632538946> clique aqui
(16)3253-8984, (16)3253-8982 ou
(16)3253-8972, com Cláudio, Moisés ou Paulo
E-mail: detaqnit@educacao.sp.gov.br

1.2 LENTIDÃO NA CONEXÃO DE INTERNET DA ESCOLA

Caso o PROATI identifique que a internet na unidade escolar está lenta, siga os passos abaixo para análise.

a) Verificar a presença de Equipamentos não oficiais na Rede

Identifique se há roteadores caseiros conectados à rede, pois estes aparelhos podem interferir na estabilidade da conexão.



b) Determinar o Alcance da Lentidão

- ✓ A lentidão afeta apenas a rede cabeada ou a Wi-Fi?;
- ✓ O problema ocorre em um setor específico ou em toda a escola?

c) Identificar Plataformas Específicas

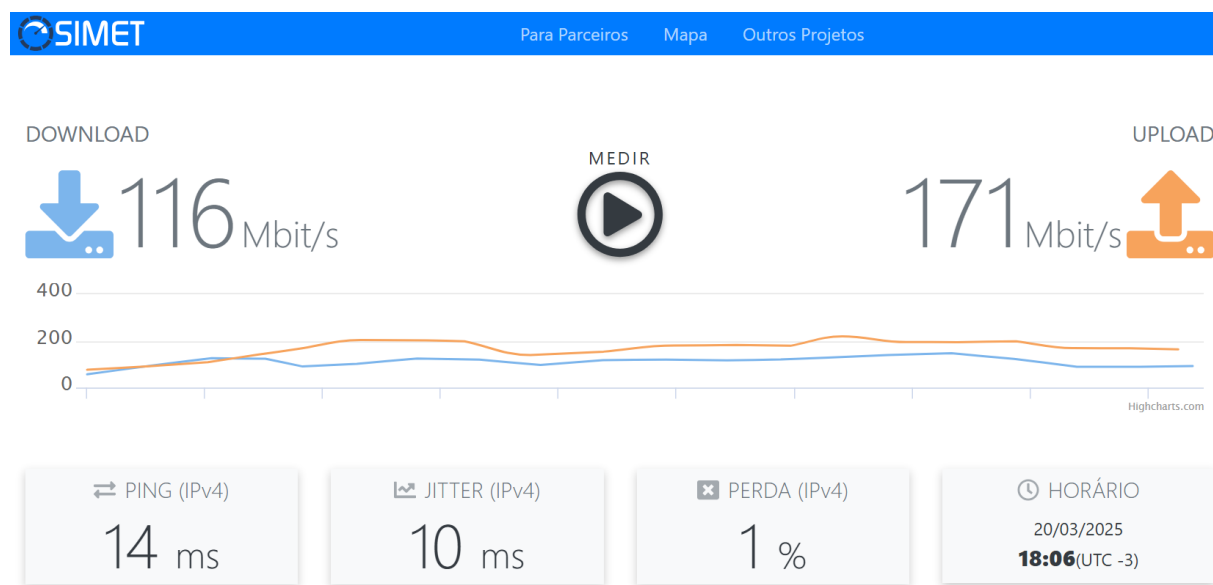
A lentidão ocorre ao acessar todas as páginas e sistemas ou apenas em uma plataforma de aprendizagem específica?

d) Testar Outros Sites

Acesse sites externos fora da rede educacional para verificar se o problema é restrito a sistemas específicos.

e) Testar a Velocidade da Conexão (Opcional)

Caso necessário, utilize a ferramenta de medição de velocidade: SIMET (<https://beta.simet.nic.br/>)



f) Contato com o NIT

Caso o problema persista, **entre em contato com o Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia (NIT)**, para orientações e suporte técnico.

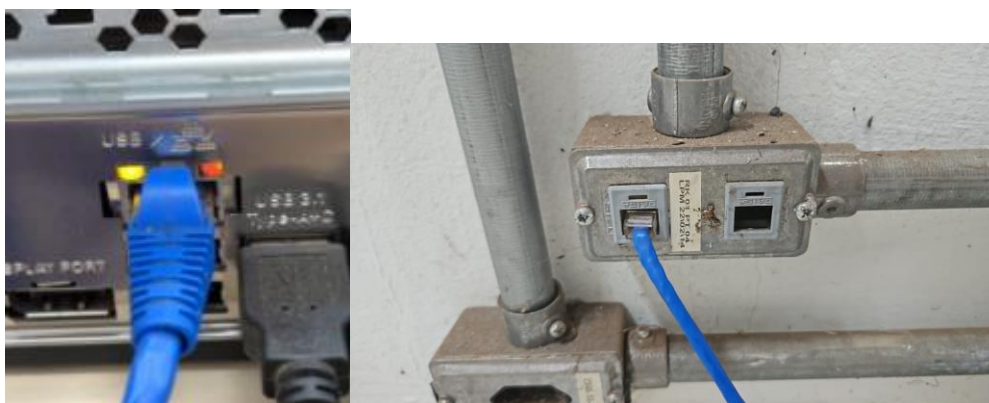
Telefones: (16)3253-8946 via Whatsapp: <https://wa.me/551632538946> clique aqui
(16)3253-8984, (16)3253-8982 ou
(16)3253-8972, com Cláudio, Moisés ou Paulo -
E-mail: detaqnit@educacao.sp.gov.br

1.3 PROBLEMA NA INFRAESTRUTURA DE REDE OU NA INTERNET CABEADA

Caso um **computador, notebook ou impressora em rede** esteja sem conexão cabeada, siga os passos abaixo para identificar e solucionar o problema:

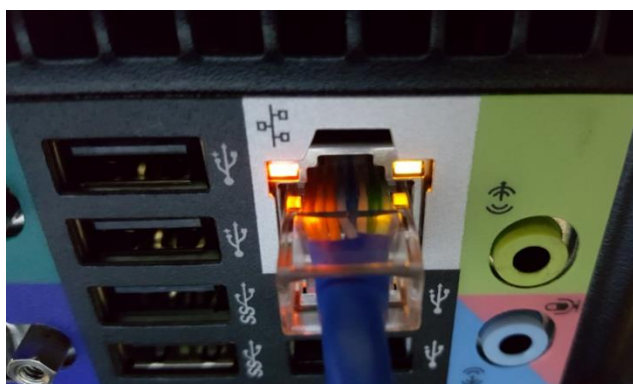
a) Verificar a Conexão do Cabo de Rede

Confirme se o cabo de rede (**geralmente azul**) está **firmemente conectado**, tanto no **equipamento** quanto na **tomada de rede na parede**.



b) Verificar Indicadores de Conexão

Observe se há **LEDs piscando** na entrada onde o cabo de rede está conectado ao equipamento (exemplo: parte traseira do computador).



c) Testar Outro Equipamento no Mesmo Ponto de Rede

Conecte um **outro dispositivo** (notebook, computador) no mesmo ponto de rede para verificar se o problema está no equipamento ou no ponto de conexão.

d) Testar com Outro Cabo de Rede

Utilize um **cabo de rede funcional** para verificar se o problema está no cabo original.

e) Contato com o NIT

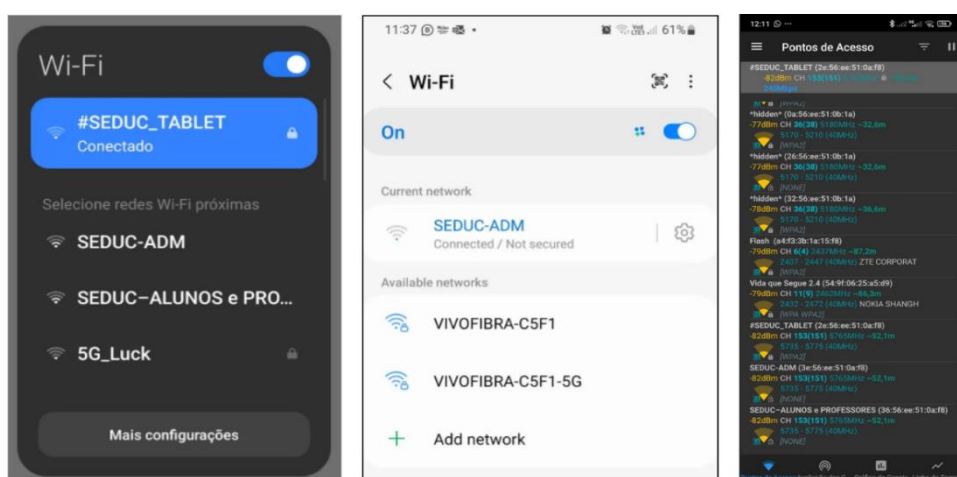
Caso o problema persista, **entre em contato com o Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia (NIT)**, para orientações e suporte técnico.

1.4 FALTA DE INTERNET NA REDE WI-FI DE UM AMBIENTE ESPECÍFICO

Caso um ambiente específico, como sala de aula, sala de informática, sala dos professores ou sala de leitura, esteja sem conexão Wi-Fi, siga os passos abaixo para análise e solução do problema:

a) Testar a Disponibilidade do Sinal

Utilize um celular, tablet ou notebook para verificar se há sinal Wi-Fi no ambiente.



Imagens ilustrativas: verificação do sinal Wi-Fi em diferentes

c) Verificar a Presença de Infraestrutura Próxima

Identifique se existe alguma infraestrutura na sala ou em uma sala próxima que possua infraestrutura de rede.



d) Contato com o NIT

Entre em contato com o **Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia (NIT)**, para orientações e suporte técnico.

1.5 PROBLEMA NO CHIP FORNECIDO PELA SEDUC

Atualmente a Seduc tem contrato vigente com as operadoras Claro e Vivo, disponibilizando 20GB de dados para alunos e 7GB para servidores, porém, apenas o chip de servidor realiza ligações.

O **plano de dados é mensal**, onde cada operadora possui uma data base de atualização do pacote que normalmente ocorre no meio de cada mês.

Lembrando que, em nenhum momento, o chip fica sem tráfego, mesmo após o consumo total dos dados, apenas a navegação ficará mais lenta.

Caso o chip fornecido pelo Estado apresente problemas de conexão, siga os passos abaixo para identificar e solucionar a situação:

a) Verificar a Presença do Chip

Confirme se o **chip está inserido corretamente** no equipamento.

b) Verificar se os Dados Móveis Estão Ativos

Acesse as configurações do dispositivo e **ative os dados móveis**, se estiverem desativados.

c) Verificar a Disponibilidade de Sinal da Operadora

Observe no dispositivo se há **sinal da operadora** e se o ícone de rede indica conexão ativa.



d) Testar em Outro Equipamento

Insira o chip em outro equipamento e verifique se o problema foi solucionado.

e) Entrar em contato com o NIT

Caso o problema persista, entre em contato com o **Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia (NIT)** e informe os seguintes dados:

☒ **ICCID do chip (composto por 20 dígitos)**



- ✓ Operadora (Claro ou Vivo)
- ✓ Se o chip pertence a um servidor ou aluno
- ✓ Número da linha (Servidor)

Após o contato, siga as orientações do NIT para solução do problema.

1.6 PROBLEMA NO VOIP DA ESCOLA

Caso o telefone VOIP da escola não esteja funcionando, siga os passos abaixo para verificar e solucionar o problema:

a) Verificar Energia e Conectividade

- ✓ Confirme se há **energia elétrica** na unidade escolar;
- ✓ Verifique se a **internet está funcionando** na escola.

b) Verificar o Equipamento ATA

- ✓ Certifique-se de que o **equipamento ATA** está ligado;
- ✓ Verifique se o **LED da LAN** no ATA está aceso, indicando conexão ativa.



c) Contato com o NIT

Caso o problema persista, entre em contato com o **Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia (NIT)** e informe os seguintes dados:

Telefones: (16)3253-8946 via Whatsapp: <https://wa.me/551632538946> clique aqui
(16)3253-8984, (16)3253-8982 ou
(16)3253-8972 com Cláudio, Moisés ou Paulo -
E-mail: detaqnit@educacao.sp.gov.br

- ☒ Nome da Unidade Escolar (UE);
- ☒ E-mail da UE;
- ☒ N° do Telefone com problema;
- ☒ Motivo do contato (qual problema foi verificado);
- ☒ Nome do responsável e telefone para contato.

Após o contato, siga as orientações do NIT para a resolução do problema.

MÓDULO II – EQUIPAMENTOS

Este módulo foi desenvolvido para auxiliar na gestão, uso e manutenção dos equipamentos tecnológicos disponibilizados pela Secretaria da Educação do Estado de São Paulo (SEDUC-SP). Aqui você encontrará informações detalhadas sobre os dispositivos disponíveis, incluindo características, garantias e contatos para suporte técnico, além de diretrizes essenciais para armazenamento, segurança e acesso.

Além disso, o documento apresenta procedimentos operacionais para solução de problemas comuns, garantindo que os equipamentos sejam utilizados de forma eficiente e segura dentro das unidades escolares. Seguir essas orientações é fundamental para assegurar o bom funcionamento dos dispositivos e a continuidade das atividades pedagógicas e administrativas.

1. CONHECENDO OS EQUIPAMENTOS

1.1 DESKTOP LENOVO



- Área administrativa (todos os ambientes)
- Área pedagógica (Coordenação, Novotec e Profissionalizante)
- Garantia: 5 anos a partir do recebimento
- Contato: premier_br@lenovo.com
- Telefone / WhatsApp: 0800 7736437
- Sistema Operacional Windows

1.2 NOTEBOOK LENOVO



- Novotec e Profissionalizante
- Garantia: 5 anos a partir do recebimento
- Contato: premier_br@lenovo.com
- Telefone / WhatsApp: 0800 7736437
- Sistema Operacional Windows
- Sistema gerenciador: Mstech

1.3 NOTEBOOK POSITIVO SALA DE AULA



- Uso Pedagógico
- Garantia: 5 anos a partir do recebimento
- Contato:
<https://assist.positivotecnologia.com.br/>
- Sistema Operacional Windows
- Sistema gerenciador: Mstech

1.4 NOTEBOOK MULTILASER SALA DE AULA



- Uso Pedagógico
- Garantia: 5 anos a partir do recebimento
- Contato:
<https://multilaserbrasil.atlassian.net/helpcenter/customer-service/user/login?destination=>
- Sistema Operacional Windows
- Sistema gerenciador: Mstech

1.5 TABLET POSITIVO



- Uso Pedagógico
- Garantia: Sem cobertura
- Sistema operacional Android
- Sistema gerenciador: Datamob

1.6 DESKTOP (DIVERSOS MODELOS)



- Uso Pedagógico e Administrativo
- Garantia: Sem cobertura
- Sistema Operacional Windows

Estes Equipamentos não possuem garantia.
Caso os equipamentos precisem de manutenção
ou repado, entrar em contato com a equipe NIT:

Telefones: (16)3253-8946 via

Whatsapp: <https://wa.me/551632538946> clique aqui

(16)3253-8984, (16)3253-8982 ou
(16)3253-8972 com Cláudio, Moisés ou Paulo -
E-mail: detaqnit@educacao.sp.gov.br

1.7 NOTEBOOK ULTRA - MULTILASER



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

1.8 CHROMEBOOK SAMSUNG



- Uso Pedagógico
- Garantia: 5 anos a partir do recebimento
- Contato: licitacao@ebnsa.com.br ou pela central de atendimento - 3199-7320 (ramal 7326)
- Sistema Operacional ChromeOS Google

1.9 SMARTPHONE (MODELOS DIVERSOS)



- Uso Pedagógico
- Garantia: Sem cobertura
- Sistema Operacional Android
- Sistema gerenciador: Datamob

1.10 TABLET MULTILASER M10 4G PRO



- Uso Pedagógico (aluno baixa visão)
- Garantia: Sem cobertura
- Sistema Operacional Android

1.11 TV LG - 43 POLEGADAS



- Uso Pedagógico
- Garantia: Sem cobertura

1.12 PLATAFORMA DE CARREGAMENTO - TES



- Uso Pedagógico
- Garantia: 5 anos a partir do recebimento
- Contato: suporte@tes.com.br Tel.: 0800 7077166

2. ARMAZENAMENTO E SEGURANÇA

- ✓ A unidade escolar é responsável pelo controle, guarda e manutenção de todos os equipamentos disponíveis, garantindo sua correta utilização e conservação;
- ✓ Todos os equipamentos são patrimônio da escola e devem ser utilizados exclusivamente dentro das dependências da unidade escolar;
- ✓ É fundamental manter um controle rigoroso sobre o uso e a armazenagem dos equipamentos de tecnologia, assegurando sua integridade e disponibilidade;
- ✓ Recomenda-se não deixar os equipamentos em locais sujeitos à umidade ou próximos a janelas, priorizando seu armazenamento em locais seguros, como a plataforma de carregamento móvel;
- ✓ Caso um equipamento seja designado para uso fixo em determinado local, é imprescindível a utilização dos cadeados fornecidos junto aos itens, a fim de evitar extravios ou danos.

3. FORMAS DE REALIZAR LOGIN E ACESSO

ATENÇÃO!!!

O usuário de administrador deve ficar em posse da equipe de gestão, estagiário e PROATI. **NÃO** divulgar jamais para os demais usuários (professores, alunos e demais servidores).

O acesso aos desktops e notebooks deverá ser realizado exclusivamente por meio do e-mail institucional do usuário, seguindo as diretrizes estabelecidas para cada tipo de usuário e domínio do equipamento, conforme descrito a seguir:

3.1 SISTEMA OPERACIONAL Microsoft:



3.2 SISTEMA OPERACIONAL ChromeOS Google:



3.3 SISTEMA OPERACIONAL Android:

O acesso ao dispositivo não requer login. O uso deve seguir as diretrizes estabelecidas para garantir a segurança e a correta utilização dos equipamentos.

- Em hipótese alguma é permitida a criação de usuários locais nos equipamentos. O acesso deve ser realizado exclusivamente por meio do e-mail institucional, conforme as diretrizes estabelecidas;
- Os e-mails e senhas de configuração dos equipamentos sob a responsabilidade do PROATI e do estagiário de cada unidade escolar não devem, em hipótese alguma, ser compartilhados ou disponibilizados. Além

disso, é fundamental garantir que esses dados não fiquem expostos, assegurando a confidencialidade e a segurança das informações;

- Por questões de segurança, é imprescindível que cada usuário utilize os equipamentos exclusivamente com sua própria credencial e senha, vinculadas ao seu e-mail institucional. Isso garante a rastreabilidade do acesso e a proteção das informações.

4. ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

- ✓ Os desktops e notebooks devem, preferencialmente, ser atualizados com a nova imagem contendo o Windows 11, garantindo maior segurança, desempenho e compatibilidade com os sistemas institucionais;
- ✓ Verificar regularmente o nível de bateria dos equipamentos é fundamental para garantir seu alto desempenho e evitar contratempos durante a utilização, assegurando que estejam sempre prontos para uso e devidamente carregados;
- ✓ Para otimizar a conservação dos equipamentos e reduzir o consumo de energia, é recomendável evitar deixar as plataformas de recarga ligadas durante o recesso escolar, finais de semana e feriados.

5. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS EM RELAÇÃO AOS EQUIPAMENTOS (TRATATIVAS PARA DIVERSOS PROBLEMAS)

5.1 COMPUTADORES (Desktop/Notebook/Netbook/Chromebook)

5.1.1 Não liga:

- Certificar-se de que o equipamento está conectado diretamente à tomada, estabilizador ou filtro de linha;
- Confirmar se a tomada, estabilizador ou filtro de linha estão fornecendo energia adequadamente;
- Obs.: No caso de equipamentos móveis, testar com outra fonte de energia;

- Ao pressionar o botão de ligar, observar se os LEDs do equipamento acendem;
- Garantir que o monitor está ligado e que os cabos de conexão estão corretamente inseridos;
- Obs.: Se necessário, testar com outros cabos;
- Caso o problema persista, e o equipamento esteja dentro do período de garantia, registrar um chamado junto ao fornecedor;
- Após a realização de todos os passos acima, se necessário, entrar em contato com o NIT para suporte adicional.

5.1.2 Liga, mas o monitor não liga:

- Certificar-se de que o monitor está devidamente conectado à tomada;
- Garantir que o cabo HDMI ou VGA está corretamente conectado ao computador e ao monitor;
- Caso o problema persista, testar com outros cabos compatíveis;
- Se possível, substituir o monitor para verificar se o problema está no equipamento ou na conexão;
- Se o problema continuar após os testes acima, entrar em contato com o NIT para suporte adicional.

5.1.3 Não abre com email institucional:

- Verificar a conexão com a internet para garantir que o dispositivo esteja corretamente conectado à rede;
- Confirmar se o usuário já acessou o e-mail anteriormente para validar suas credenciais;
- Verificar a ativação do e-mail no ambiente correspondente (Windows/Google);
- Certificar-se de que o e-mail e a senha utilizados estão corretos e correspondem ao tipo de imagem do computador (ADM ou PED);
- Verificar se o equipamento está com a imagem e domínio da SEDUC, assegurando conformidade com as diretrizes institucionais;
- Acionar o suporte técnico: Caso o problema persista após os testes acima, entrar em contato com o NIT para suporte adicional.

5.1.4 Fora do Padrão da Imagem e Domínio da SEDUC:

- Entrar em contato com o NIT para reportar o problema e solicitar suporte;
 - Obs.: Certificar-se de utilizar a conta institucional da escola para ingressar no domínio correto e garantir a conformidade do equipamento.

5.2 TABLET

5.2.1 Não liga:

- Segurar o botão de ligar por 20 segundos e verificar se o equipamento liga;
- Deixar o equipamento carregando por pelo menos 30 minutos antes de tentar ligá-lo novamente;
- Se o problema persistir após os testes, entrar em contato com o NIT para assistência adicional.

5.2.2 Não aparecem os aplicativos:

- Abrir as "configurações iniciais" do dispositivo;
- Clicar em "uso de dados e privacidade" para acessar as configurações relacionadas;
- Aceitar os termos apresentados para prosseguir com a configuração;
- Se o problema persistir após os passos acima, entrar em contato com o NIT para suporte adicional.

5.2.3 Procedimento para Equipamento no Modo NAVITA (Descontinuado):

- Efetuar um hard reset no equipamento para reiniciar o sistema e efetuar o provisionamento;
- Se o problema persistir após o hard reset, entrar em contato com o NIT para assistência adicional.

5.2.4 Procedimento para Problema de PIN:

- Capturar o IMEI do dispositivo para referência e diagnóstico;
- Se o problema persistir após a captura do IMEI, entrar em contato com o NIT para suporte adicional.

5.2.5 Procedimento para Problema de Conexão Wi-Fi:

- Verificar se o sinal de Wi-Fi está chegando em outro dispositivo no mesmo ambiente para descartar problemas com a rede;
- Atualizar a política no aplicativo Mob Central para garantir que a configuração esteja atualizada;
- Reiniciar o dispositivo para tentar resolver o problema de conexão;
- Se o problema persistir após os testes, entrar em contato com o NIT para suporte adicional.

5.3 PLATAFORMA DE RECARGA DOS EQUIPAMENTOS

5.3.1 Não carrega os equipamentos:

- Testar em mais de uma tomada para garantir que a falha não seja na fonte de energia;
- Verificar o disjuntor interno da plataforma para confirmar se não há interrupções no fornecimento de energia;
- Acionar a garantia da plataforma de recarga, caso o problema persista.

5.4 SMARTPHONE

5.4.1 Smartphone Restaurando Repetidamente:

- Conectar o smartphone normalmente e seguir os passos de instalação para tentar reinstalar o sistema corretamente;
- Efetuar um hard reset no equipamento para reiniciar o sistema e efetuar o provisionamento;
- Pegar o número de IMEI do dispositivo para referência e suporte;
- Se o problema persistir após os passos acima, entrar em contato com o NIT para assistência adicional.

5.5 IMPRESSORA

ATENÇÃO!!!

O NIT, **NÃO** realiza manutenção em equipamentos do tipo impressora, copiadora e digitalizadora, como limpeza de equipamento, troca de peças, substituição de toner

O NIT auxilia somente nas configurações do equipamento com o computador, desde que a impressora seja via cabo USB-B ou por rede.

	
Conexão via USB-B	Conexão via rede (Par trançado)

Importante ressaltar que somente impressoras de rede via cabo par-trançado (Entrada RJ-45) são configuráveis; impressora de rede do tipo Wi-Fi é incompatível, pois as redes oficiais da SEDUC exigem autenticação, e não é possível realizar nesse tipo de equipamento. Além disso, o uso de roteadores para intermediar essa conectividade é proibido.

Outro ponto importante a destacar é que o compartilhamento de uma impressora via USB a um computador (vamos chamar esse computador de “Computador A”), só estará disponível para esse computador específico, ou seja, o “Computador A” precisa estar ligado e em funcionamento para que qualquer outra máquina na rede (Computador B, C etc.) consiga acessar a impressora.

5.5.1 Impressora deixou de imprimir:

- ✓ Se a impressora estiver ligada, considerar que não tenha nenhum erro na impressora, como leds acessos alertando erro, barulhos etc.
- ✓ Identificar o tipo de conexão - via rede ou via USB:

5.5.1.1 Impressora de Rede:

- O problema ocorre somente em um equipamento ou outros equipamentos também não conseguem imprimir:
 - i. Se o problema ocorre em todos os equipamentos:
 - verificar se o cabo de rede conectado à impressora está funcional;
 - Caso não tenha conectividade, entrar em contato com a equipe do NIT;
 - Tendo conectividade no cabo, retornar o cabo à impressora e verificar se algum IP será atribuído ao equipamento

(geralmente acessível através das opções “Config> Rede> LAN> TCP IP”, a depender do modelo do equipamento);

- Reinstalar o driver da impressora;
- Se o problema persistir, entrar em contato com a equipe do NIT.

ii. O problema ocorre somente em um computador:

- Verificar, através do Painel de Controle, se a impressora está ativa:
 - No botão Iniciar do Windows digitar “Painel de Controle” > Ir nas opções “Exibir impressoras e dispositivos” > Verificar se o status da impressora está como padrão e online;
 - Caso não esteja, reinstalar o driver da impressora e entrar em contato com a equipe do NIT;
- Uma alternativa é a limpeza da fila de impressão, que pode estar travada:
 - No botão Iniciar do Windows, digitar “Serviços” e executar como Administrador (verificar com o NIT qual o usuário administrador do equipamento) > Procurar a opção “Spooler de Impressão”, clicar com o botão direito e parar a execução;
 - Após, abrir o Windows Explorer e acessar a pasta “C:\Windows\System32\spool\PRINTERS”, através do usuário Administrador;
 - Apagar os arquivos encontrados na pasta;
 - Voltar na janela de Serviços e iniciar o “Spooler de Impressão”;
 - Verificar se a impressora voltou a imprimir;
 - Caso não, entrar em contato com a equipe do NIT.

5.5.1.2 Impressora USB:

- Conectar o cabo USB-B em outra porta USB do computador. Se possível, testar outro cabo na conexão Impressora <-> PC;
- Reinstalar o driver da impressora;

- Verificar o subitem “**5.5.1.1 - i.i**” (verificação no Painel de Controle e Fila de Impressão);
- Se o problema persistir, entrar em contato com equipe do NIT.

MÓDULO III – SISTEMAS

Este módulo foi desenvolvido para orientar o uso adequado dos sistemas digitais disponibilizados pela Secretaria da Educação do Estado de São Paulo (SEDUC-SP), com foco na segurança de acesso e na integração com as rotinas escolares.

Aqui você encontrará instruções detalhadas sobre os principais sistemas utilizados no ambiente escolar, como o acesso seguro à Secretaria Escolar Digital (SED), procedimentos para recuperação e redefinição de senha, uso do Diário de Classe digital e navegação nas plataformas educacionais. Também são abordadas orientações sobre a utilização da plataforma Sala do Futuro.

Além disso, o documento reúne diretrizes e boas práticas que visam garantir a integridade das informações, a proteção dos dados pessoais e o uso consciente dos recursos digitais. Tais orientações são essenciais para manter a continuidade das atividades pedagógicas e administrativas, além de fortalecer a cultura digital nas escolas da rede estadual.

1. SED

1.1 RECUPERAÇÃO DE SENHA DA SED (alunos, professores e responsáveis)

Caso o usuário tenha não se recorde da sua senha da SED, será necessário solicitar uma nova senha. Para isso, siga os passos abaixo:

- Acesse a plataforma SED - Secretaria Escolar Digital, no site <https://sed.educacao.sp.gov.br>, e clique em “**Esqueci a senha**”. Se preferir, acesse o link: <https://sed.educacao.sp.gov.br/esqueci-a-senha>;

Bem-vindo à
Secretaria Escolar Digital

Saiba mais sobre a Secretaria Escolar Digital

LOGIN
Digite seu login

SENHA
Digite sua senha

ACESSAR

Esqueci a senha

Não possui cadastro? Obtenha seu primeiro acesso
Saiba como acessar

Precisa de Suporte? Acesse o portal de atendimento

- Selecione o perfil do usuário e preencha os dados solicitados;
- A nova senha será encaminhada para o e-mail que consta no cadastro FUNCIONAL, quando servidor. Se o usuário for aluno, a senha provisória será sua data de nascimento – ex.: dd/mm/aaaa.;
- Caso o usuário não localize a mensagem em sua caixa de entrada, verificar a pasta SPAM/Lixo eletrônico.

Na criação da nova senha, seguir as instruções:

- Não é permitida a utilização de nenhuma parte do nome do usuário na composição da senha;
- A senha deve ser cadastrada com, no mínimo, 8 caracteres e, no máximo, 14 caracteres, contendo letras, números e caracteres especiais;
- Devem ser utilizadas letras minúsculas, maiúsculas e números.

Obs.: A senha da SED é a mesma dos e-mails institucionais. Portanto, ao alterar a senha na SED, automaticamente, as senhas dos e-mails institucionais (Microsoft e Google) serão modificadas.

1.2 ALTERAÇÃO DE E-MAIL PARA RECUPERAÇÃO DE SENHA NA SED

Caso o usuário não consiga recuperar a senha da SED, em razão do seu e-mail pessoal estar desatualizado, é necessário solicitar apoio do GOE da unidade escolar para correção no cadastro FUNCIONAL.

Se necessário, entrar em contato com o NIT.

1.3 RESET DE SENHA NA SED

Caso o usuário queira alterar sua senha na SED, seguir os passos:

- Clicar no botão “Alterar Senha” e informar a nova senha.



2. SALA DO FUTURO

2.1 ACESSO ALUNO

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.

2.2 ACESSO SERVIDOR/PROFESSOR

2.2.1 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**.

2.2.2 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 SP

Ex.: 186735683

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](#)

Obs.: Problemas relacionados a turmas que não aparecem para o professor, presença não computada etc., é necessário apontar esses problemas para o GOE, que acionará os responsáveis na Diretoria de Ensino.

2.2.3 Material de Apoio Sala do Futuro

<https://efape.educacao.sp.gov.br/materiais-de-orientacao-cmsp/>

AGRADECIMENTO

A construção do Manual e Fluxo de Trabalho – PROATI representa o resultado de um trabalho colaborativo, realizado com empenho técnico e integração entre diferentes áreas da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo.

Registramos nossos agradecimentos e reconhecimento às equipes e profissionais que participaram ativamente da elaboração deste material: Departamento de Tecnologia e Sistemas (DETEC), Centro de Instalações e Equipamentos (CIEQ), Centro de Infraestruturas de Rede (CEIR), Centro de Planejamento e Integração de Sistemas (CPLIS), Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE) e Diretores de Núcleos de Informações Educacionais e Tecnologia (NIT) das Diretorias de Ensino de: Assis, Birigui, Campinas Leste, Caraguatatuba, Catanduva, Centro, Guarulhos Norte, Itu, Leste 3, Ribeirão Preto, Santo André, Santos, Sul 1, Sumaré e Taboão da Serra.