

## ESCOLA SEM INTERNET

**1º Passo:** Se **toda a escola** estiver sem internet, reinicie o rack Intragov. Se a internet não voltar, entrar em contato com o NIT. Agora, se somente **alguns ambientes** estiverem sem internet, acione o NIT para que alguns testes sejam realizados.

**2º Passo:** Nos casos em que o NIT identificar necessidade de abertura de chamado, informar os seguintes dados:

- ✓ ambientes da escola que estão sem internet;
- ✓ nome completo da pessoa que atenderá à FDE em caso de necessidade de contato;
- ✓ telefone celular e horário de trabalho dessa pessoa;
- ✓ quais problemas ocorreram para a queda da internet. Ex.: fortes chuvas, oscilação de energia, rompimento de cabos nos postes do entorno, porta do switch queimada etc.

# Como faço para acompanhar o andamento do chamado aberto pelo NIT?

Obs.: Qualquer funcionário da escola pode entrar em contato com o NIT para solicitar abertura de chamado, mas preferencialmente aqueles que entendam de tecnologia.

**Nunca solicitar abertura de chamado quando o problema de internet não for referente à Rede Intragov.**

- Acesse o site da FDE: <https://sac-tec.educacao.sp.gov.br/>;
- Clique em "CONSULTAR CHAMADO" e, na tela seguinte, clique no link "Clique aqui";



# Como faço para acompanhar o andamento do chamado aberto pelo NIT?

**Obs.:** Utilize essas mesmas orientações caso queira consultar ocorrências referentes à INFRAESTRUTURA DE REDE, ou seja, solicitações de reorganização do rack, instalação de novos pontos de rede, verificação do cabeamento etc.

- Digite o código CIE da escola com 6 dígitos;
- Em “Status:” selecione a opção “**Todas**”;
- Na “Data inicial:” selecione o dia em que o chamado foi aberto;
- Digite o código de segurança que aparecerá na imagem e clique em “**Buscar**”.

The screenshot shows the 'Portal de consultas' interface for SAC-TEC. The header includes 'Governo do Estado de São Paulo' and 'Secretaria da Educação'. The main title is 'SAC-TEC Sistema de Acompanhamento de Chamados de Infraestrutura e Equipamentos de Tecnologia'. The search section is titled 'Pesquisa por' and has three radio buttons: 'Código CIE' (selected), 'Diretoria de Ensino / Escola / Unidades Especiais', and 'Prédio (Escola nova)'. Below this, there is a text input field containing '001727'. To the left, a 'Status:' dropdown menu is open, showing options: 'Ativas', 'Encerradas', 'Canceladas', and 'Todas' (highlighted in blue). To the right, there are 'Data inicial:' and 'Data final:' fields, both containing '05/04/2022'. A 'Voltar' button is located below the date fields. Further down, there is a CAPTCHA image showing the code '5VZH' in a blue box. Below the image, a text input field contains the code '5VZH'. At the bottom, there is a green 'Buscar' button with a magnifying glass icon. Red arrows point to the CIE input field, the 'Todas' status option, the CAPTCHA image, the security code input field, and the 'Buscar' button.

# Como faço para acompanhar o andamento do chamado aberto pelo NIT?

1º Passo Clique em “[Exibir Detalhes](#)”;

2º Passo Verifique no Campo “Descrição da resolução.” quais as informações dadas pela FDE;

Portal de consultas

Governo do Estado de São Paulo  
Secretaria da Educação

**SAC-TEC** Sistema de Acompanhamento de Chamados de Infraestrutura e Equipamentos de Tecnologia

Resultado da pesquisa

Unidade: PROF

Diretoria: LESTE 4

Unidade/Escola: PROF

Cie: 001727

Ocorrência: 202206020006

Assunto: Incidente com: Conexão

Abertura: 02/05/2022 07:59

Status: Encerrada  
[Exibir Detalhes](#)

Portal de consultas

Acompanhamento Passo a Passo

1 Aberto → 2 Diagnóstico Inicial → 3 Atendimento → 4 Executado: Aguardando o Aceite → 5 Resolvido

Ação	Situação	Início	Conclusão
DTI - Intragov (GIS) - Encerramento	Concluída(o)	04/05/2022 16:31	04/05/2022 16:31
DTI - Intragov (GIS) - Resolução	Concluída(o)	04/05/2022 16:31	04/05/2022 16:31
DTI - Central de Serviços - Atendimento (CENTRAL) - Registro	Concluída(o)	02/05/2022 07:59	02/05/2022 07:59
DTI - Central de Serviços - Atendimento (CENTRAL) - Diagnóstico	Concluída(o)	02/05/2022 07:59	02/05/2022 07:59
DTI - Intragov (GIS) - Análise Técnica	Concluída(o)	02/05/2022 07:59	04/05/2022 16:31

Descrição da resolução:  
Link restabelecido após atuação da Vivo Link.  
Acesso aos equipamentos da rede interna (Fortinet e Switch Intragov), visto que há tráfego.  
Chamado encerrado, caso a conexão volte a apresentar problemas, favor abrir novo chamado.

 Se houver alguma dúvida na explicação, entre em contato com o NIT.

Voltar