

Manual e Fluxo de Trabalho

versão 2.0
set/2025

PROATI

**Projeto de Apoio à
Tecnologia da Informação**

COEGD/COPLATEC/COINTEC/COGDP/FDE/SEINTEC/SETEC

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 VOIP da Escola	10
 MÓDULO II - EQUIPAMENTOS	 12
1. CONHECENDO OS EQUIPAMENTOS.....	12
1.1 Desktop Lenovo	12
1.2 Notebook Lenovo	13
1.3 Notebook Positivo Sala de Aula.....	13
1.4 Notebook Multilaser Sala de Aula	13
1.5 Tablet Positivo.....	14
1.6 Desktops (Diversos Modelos)	14
1.7 Notebook Ultra - Multilaser	14
1.8 Chromebook Samsung.....	15
1.9 Smartphone (Modelos Diversos).....	15
1.10 Tablet Multilaser M10 4G PRO	15
1.11 TV LG 43 Polegadas.....	15
1.12 Plataforma de Carregamento - TES	16
2. ARMAZENAMENTO E SEGURANÇA	16
3. FORMAS DE REALIZAR LOGIN E ACESSO.....	17

3.1 Sistema Operacional Microsoft.....	17
3.2 Sistema Operacional ChromeOS Google	17
3.3 Sistema Operacional Android	17
4. ORIENTAÇÕES IMPORTANTES	18
5. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS EM RELAÇÃO AOS EQUIPAMENTOS (TRATATIVAS PARA DIVERSOS PROBLEMAS).....	18
5.1 Computadores (Desktop/Notebook/Netbook/Chromebook)	18
5.1.1 Não liga:.....	18
5.1.2 Liga, mas o monitor não liga:	19
5.1.3 Não abre com email institucional:.....	19
5.1.4 Fora do Padrão da Imagem e Domínio SEDUC:	20
5.2 Tablet	20
5.2.1 Não liga:.....	20
5.2.2 Não aparecem os aplicativos:.....	20
5.2.3 Procedimento para Equipamento no Modo NAVITA (Descontinuado):	20
5.2.4 Procedimento para Problema de PIN:.....	20
5.2.5 Procedimento para Problema de Conexão Wi-Fi:.....	21
5.3 Plataforma de Recarga dos Equipamentos.....	21
5.3.1 Não carrega os equipamentos:	21
5.4 Smartphone	21
5.4.1 Smartphone Restaurando Repetidamente:	21
5.5 Impressora.....	21
5.5.1 Impressora deixou de imprimir:.....	22
5.5.1.1 Impressora de Rede:	22
5.5.1.2 Impressora USB:.....	23
MÓDULO III - SISTEMAS	25
1. SED (SECRETARIA ESCOLAR DIGITAL)	25
1.1 Servidor e Usuários de Outras Redes	25

1.1.1 Acesso à SED	25
1.1.2 Recuperação de Senha da SED (servidores e usuários de outras redes)	25
1.2 Alunos e Responsáveis.....	26
1.2.1 Recuperação de Senha da SED (alunos e responsáveis)	26
1.2.2 Alteração de e-mail do Responsável para Recuperação de Senha na SED (alunos e responsáveis)	27
1.2.3 Reset de Senha na SED (alunos e responsáveis)	27
2. SALA DO FUTURO.....	28
2.1 Acesso Aluno	28
2.2 Acesso Servidor/Professor	28
2.2.1 Diário de Classe.....	28
2.2.2 Plataformas Educacionais	29
2.2.3 Material de Apoio Sala do Futuro	29
AGRADECIMENTO.....	30

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.



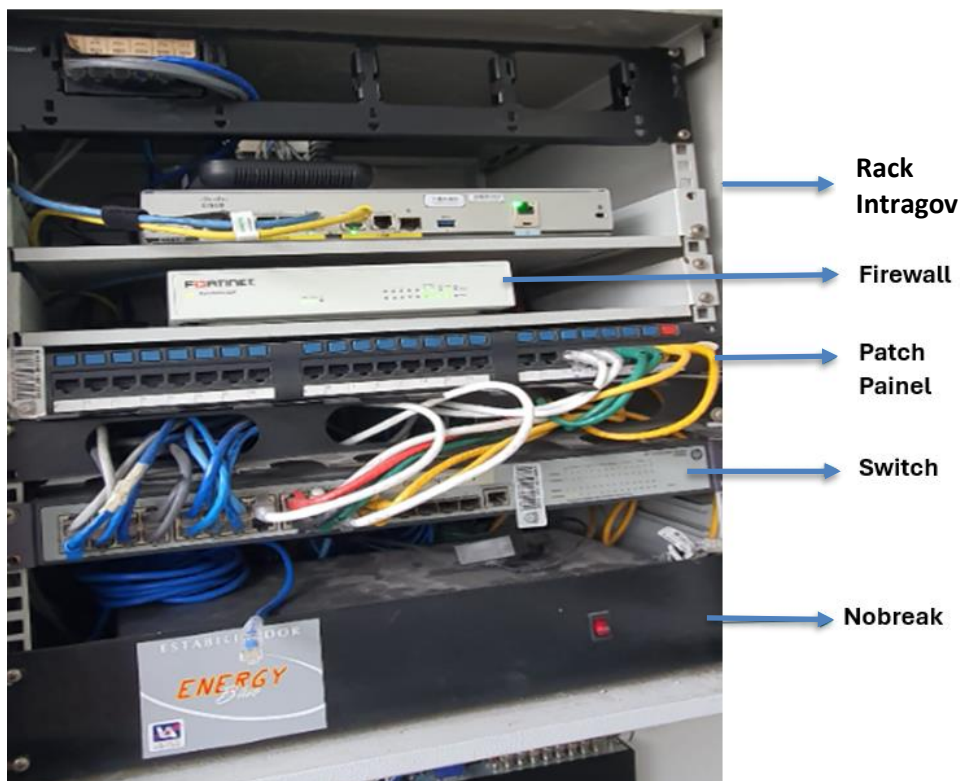
b) Identificar os Ambientes sem Conexão

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)



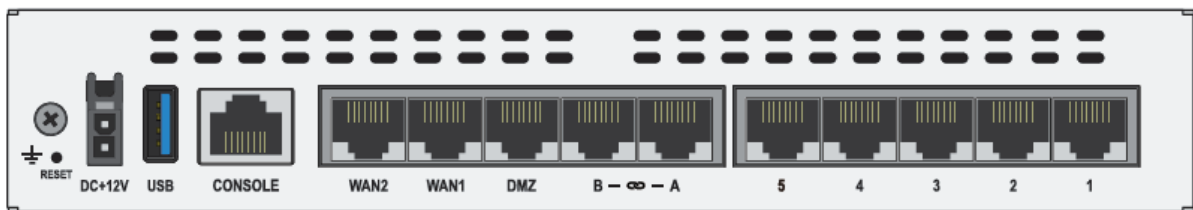
No rack, verifique os seguintes equipamentos:

- ✓ 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 →

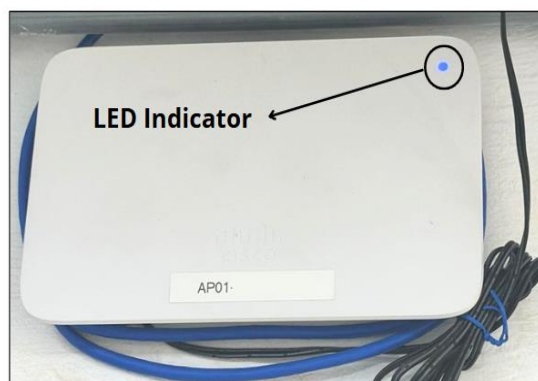
NÃO REINICIAR O RACK SEM AUTORIZAÇÃO DO SEINTEC/SETEC

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);



Tela de autenticação – SEDUC-ADM

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

A screenshot of a login interface. At the top, it says "Bem vindo a SEDUC-ALUNOS e PROFESSORES". Below that, it instructs users to log in with their SED account credentials. An example is provided: Aluno: 0000123456789sp and Professores: rg123456789sp. There are two input fields: "USUÁRIO (LOGIN)" and "SENHA". A red "Log in" button is at the bottom left. A QR code with a blue Wi-Fi symbol in the center is on the right.

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 a SETEC

Caso o problema persista, **entre em contato com a Seção de Tecnologia (SETEC)**, para orientações e suporte técnico.

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

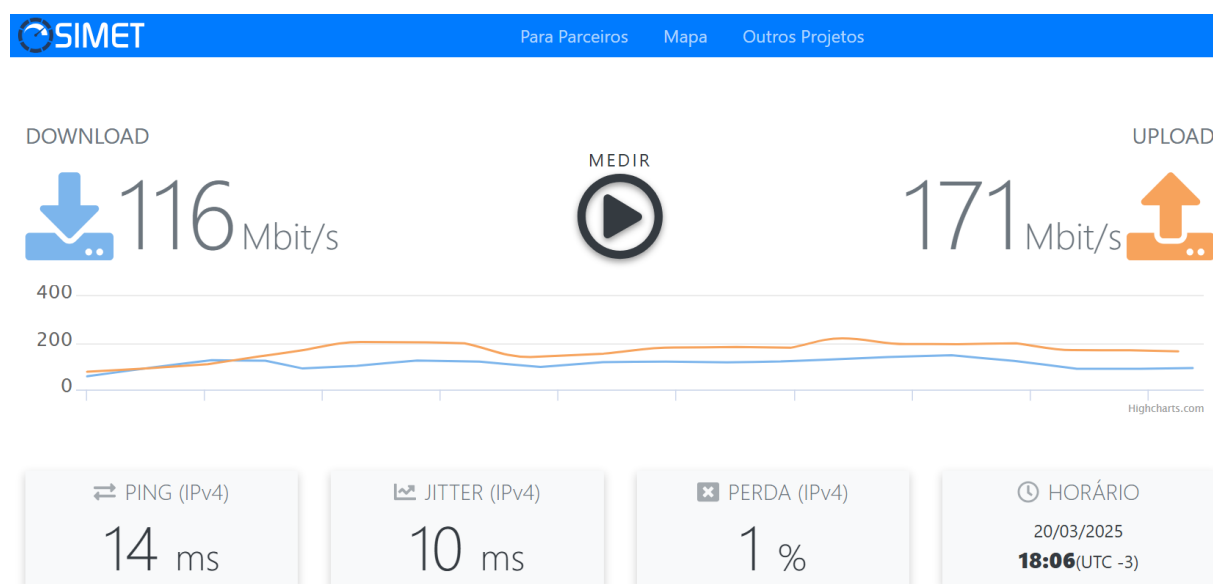
A lentidão ocorre ao acessar todas as páginas e sistemas ou apenas em uma plataforma de aprendizagem específica?

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 a SETEC

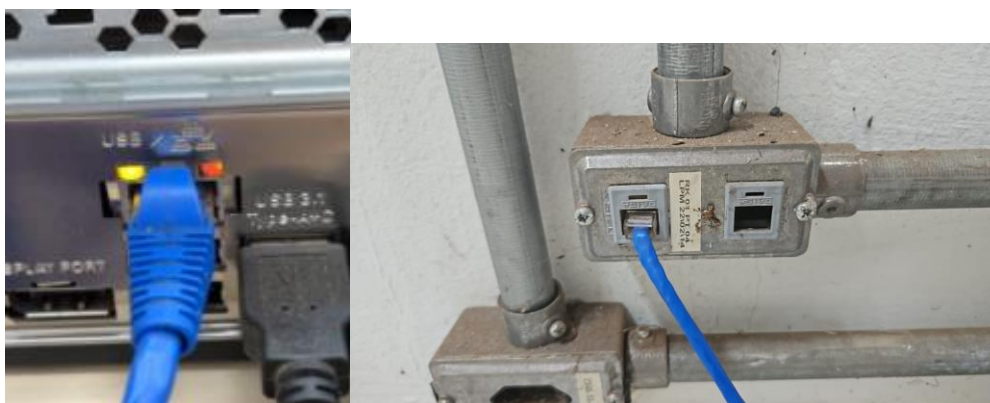
Caso o problema persista, **entre em contato com a Seção de Tecnologia (SETEC)**, para orientações e suporte técnico.

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:

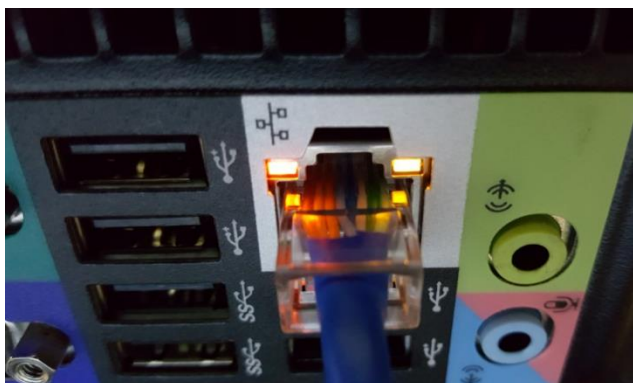
a) Verificar a Conexão do Cabo de Rede

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 a SETEC

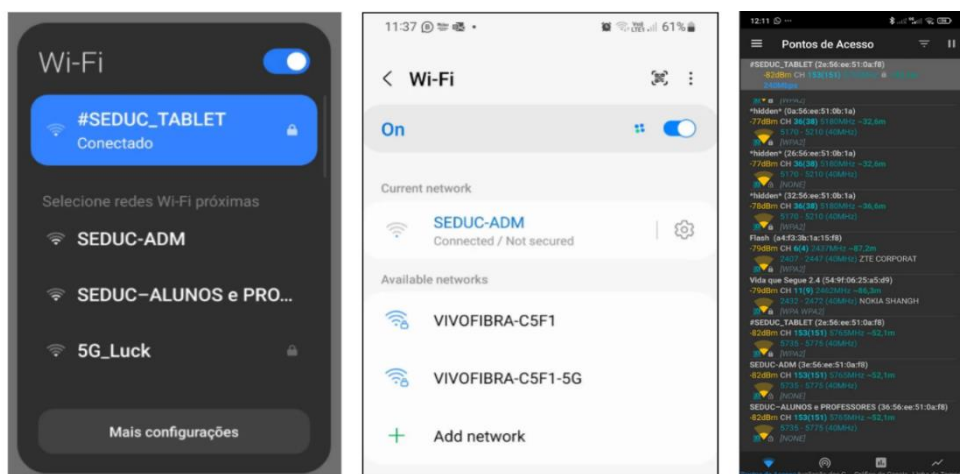
Caso o problema persista, **entre em contato com a Seção de Tecnologia (SETEC)**, para orientações e suporte técnico.

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 a SETEC

Caso o problema persista, **entre em contato com a Seção de Tecnologia (SETEC)**, para orientações e suporte técnico.

1.5 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;
- ✓ Confirme se o **cabo de rede** foi alterado de porta.

a) Verificar o Equipamento Telefônico

- ✓ Verifique se o **aparelho é fixo**. Caso seja “sem fio”, haverá interferência.

c) 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.



d) Contato com a SETEC

Caso o problema persista, **entre em contato com a Seção de Tecnologia (SETEC)** e informe os seguintes dados:

- ✓ **Nome da Unidade Escolar (UE);**
- ✓ **E-mail da UE;**
- ✓ **Nº do Telefone com problema (informar se são todos os ramais);**
- ✓ **Motivo do contato (qual problema foi verificado);**
- ✓ **Nome do responsável e telefone para contato.**

Após o contato, siga as orientações da SETEC 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.

2. 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

1.7 NOTEBOOK ULTRA - MULTILASER



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

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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 a SETEC 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 a SETEC 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 a SETEC para suporte adicional.

5.1.4 Fora do Padrão da Imagem e Domínio da SEDUC:

- Entrar em contato com a SETEC 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 a SETEC 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 a SETEC 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 a SETEC 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 a SETEC 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 a SETEC 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 a SETEC para assistência adicional.

5.5 IMPRESSORA

ATENÇÃO!!!

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

A SETEC 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 da SETEC;
 - 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 da SETEC.

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 da SETEC;
- 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 a SETEC 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 da SETEC.

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 - ii**” (verificação no Painel de Controle e Fila de Impressão);
- Se o problema persistir, entrar em contato com equipe da SETEC.

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 SERVIDOR E USUÁRIOS DE OUTRAS REDES

1.1.1 ACESSO À SED

O login da plataforma SED é realizado através de autenticação pelo *gov.br* (nível Bronze). Para isso, é necessário que servidores e usuários de outras redes possuam uma conta *gov.br* ativa e validada.

1.1.2 RECUPERAÇÃO DE SENHA DA SED (servidores e usuários de outras redes)

Como a senha da SED de servidores e usuários de outras redes está vinculada ao **GOV.BR**, para recuperação de senha, será necessário realizar a ação no próprio portal do governo federal ou entrar em contato com os canais digitais oferecidos.

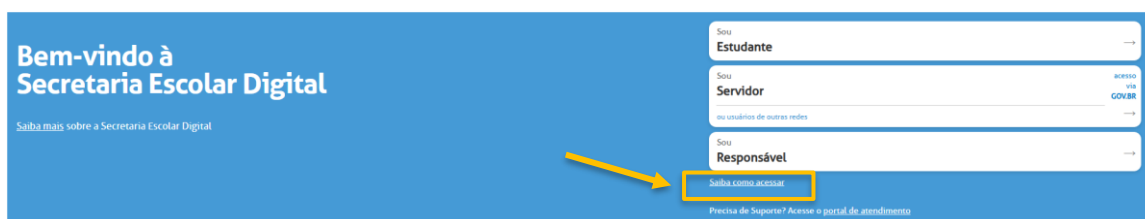
A recuperação de senha do **GOV.BR** é de responsabilidade exclusiva do próprio usuário junto à plataforma do Governo Federal. A SEDUC-SP não possui competência ou acesso para realizar esse procedimento.

1.2 ALUNOS E RESPONSÁVEIS

1.2.1 RECUPERAÇÃO DE SENHA DA SED (alunos e responsáveis)

Caso o usuário, aluno ou responsável, 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 “**Saiba como acessar**”. Se preferir, acesse o link: <https://sed.educacao.sp.gov.br/saiba-como-acessar>;



- Selecione o perfil do usuário (aluno ou responsável) e clique na opção “**clique aqui**”, conforme imagem a seguir:

Alunos
Login: número do RA + dígito do RA + UF do RA (Exemplo: 987654321sp)
O RA (Registro do Aluno) é o número de identificação do aluno no Sistema de Cadastro de Alunos da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo. Para saber seu RA, consulte a secretaria de sua escola.
Senha inicial: Data de Nascimento sem as barras (Exemplo: 31122003)
Para solicitar nova senha, clique aqui

Responsáveis dos alunos
Login: número do RG + dígito do RG + UF do RG (Exemplo: rg123456789sp)
Caso ainda não esteja cadastrado(a), solicite o cadastro na secretaria da escola do(a) aluno(a).
Senha inicial: número do CPF (Exemplo: 32165498722)
Para resetar a senha, clique aqui

- Novamente, selecione o perfil do usuário (aluno ou responsável), preencha os dados solicitados e clique em “**Enviar**”;
- Em ambos os casos, a senha provisória será encaminhada para o e-mail do RESPONSÁVEL que consta no cadastro SED;

- 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.: no caso específico do perfil ALUNO, 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.

1.2.2 ALTERAÇÃO DE E-MAIL DO RESPONSÁVEL PARA RECUPERAÇÃO DE SENHA NA SED (alunos e responsáveis)

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 do RESPONSÁVEL.

Se necessário, entrar em contato com o SEINTEC.

1.2.3 RESET DE SENHA NA SED (alunos e responsáveis)

Caso o usuário (aluno ou responsável) queira alterar sua senha na SED, seguir os passos:

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

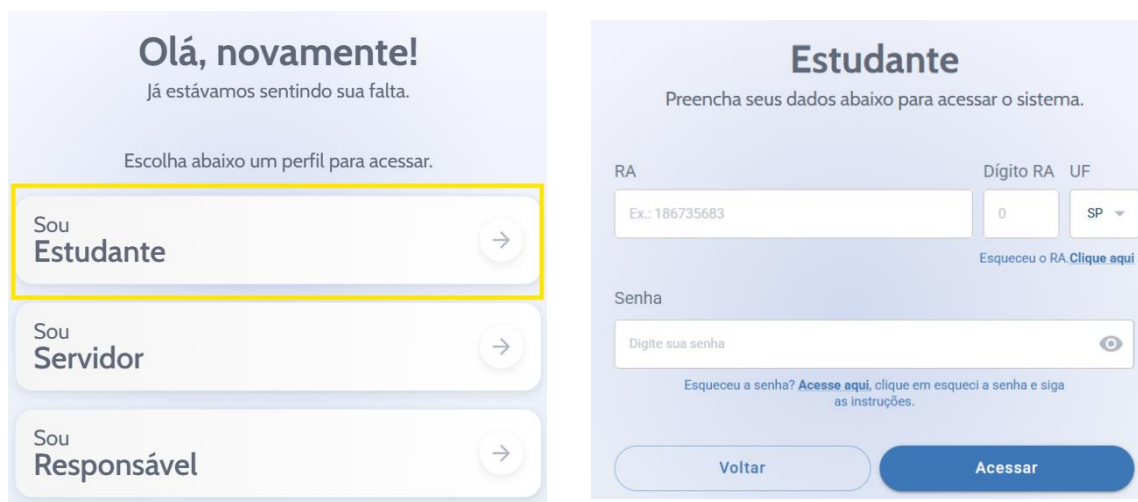


2. SALA DO FUTURO

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.



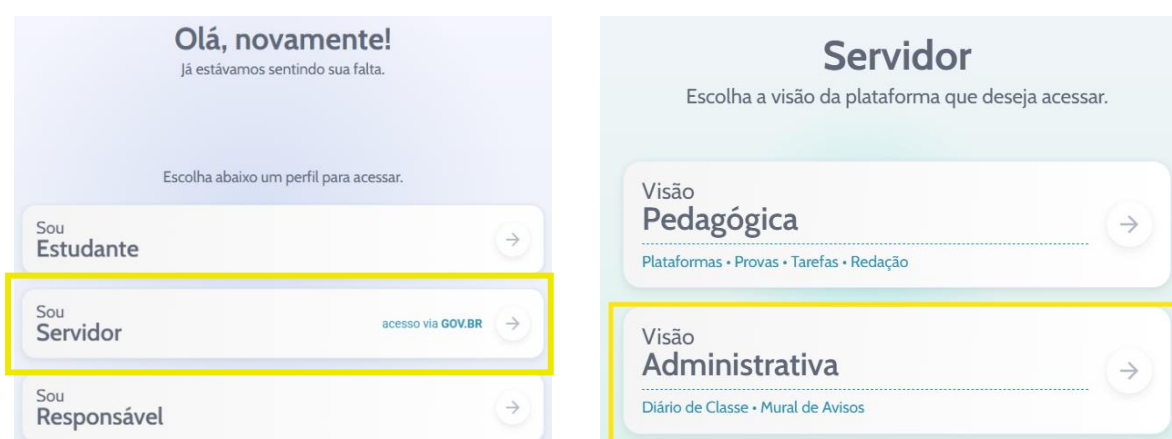
The first screenshot shows the login page with the heading "Olá, novamente!" and the instruction "Escolha abaixo um perfil para acessar." Three buttons are visible: "Sou Estudante" (highlighted with a yellow box), "Sou Servidor", and "Sou Responsável". The second screenshot shows the "Estudante" login form with fields for "RA" (with example "186735683"), "Dígito RA" (with "0"), and "UF" (with "SP" dropdown). There is a "Senha" field and a "Voltar" button. A link "Esqueceu o RA Clique aqui" is also present.

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](#).

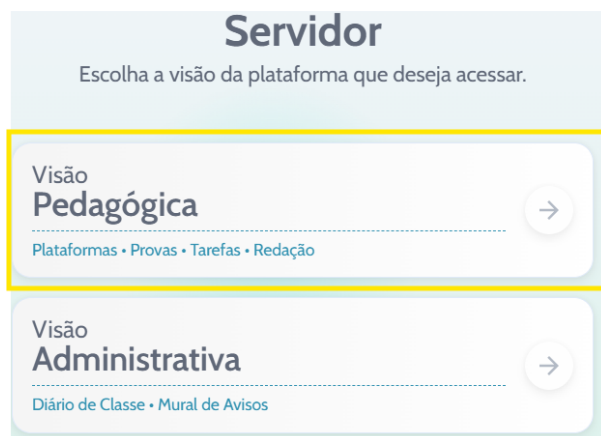
Na tela inicial da Sala do Futuro, selecione o perfil **SERVIDOR**. Na próxima tela, visão **ADMINISTRATIVA**.



The first screenshot shows the login page with the heading "Olá, novamente!" and the instruction "Escolha abaixo um perfil para acessar." Three buttons are visible: "Sou Estudante", "Sou Servidor" (highlighted with a yellow box and labeled "acesso via GOV.BR"), and "Sou Responsável". The second screenshot shows the "Servidor" selection screen with the instruction "Escolha a visão da plataforma que deseja acessar." Two options are shown: "Visão Pedagógica" (with sub-items "Plataformas", "Provas", "Tarefas", "Redação") and "Visão Administrativa" (with sub-items "Diário de Classe", "Mural de Avisos"). The "Visão Administrativa" option is highlighted with a yellow box.

2.2.2 Plataformas Educacionais

Para o professor acessar as plataformas educacionais, deverá escolher a visão PEDAGÓGICA.



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 Unidade Regional 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: Coordenadoria Geral de Estratégia e Governança Digital (COEGD), Coordenadoria de Planejamento de Tecnologia (COPLATEC), Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia (COINTEC), Coordenadoria de Gestão do Desenvolvimento de Projetos (COGDP), Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE) e Chefes de Serviço de Informações Educacionais e Tecnologia (SEINTEC) e Chefes de Seção de Tecnologia (SETEC) das Unidades Regionais 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.