

**GESTORES E VICE-GESTORES DAS UNIDADES EDUCACIONAIS DA REDE MUNICIPAL DE ENSINO DO RECIFE.**

**Assunto: Orientações sobre o novo fluxo de acionamento do suporte técnico para tablets com defeito.**

Visando um melhor andamento das atividades relacionadas à assistência técnica dos tablets com defeito, gostaríamos de compartilhar com todas as gestoras e gestores das unidades educacionais da rede as seguintes iniciativas:

- Criação de novo fluxo de atendimento direto aos pais e responsáveis no caso de tablets com defeito;
- Fortalecimento da equipe de suporte técnico de TI, para garantir, cada vez mais, a excelência e qualidade na prestação dos serviços de suporte para a rede.

A criação do novo fluxo visa garantir uma maior celeridade no atendimento das demandas de atendimento de tablets com defeito, assim como diminuir a sobrecarga das Equipes Gestoras das Unidades Educacionais com essa atividade. Além disso, estamos também buscando formas de ampliar o número de profissionais de suporte técnico atendendo às unidades educacionais.

O **novo atendimento** se iniciará a partir do dia 05/09/2022, quando **os responsáveis pelos estudantes poderão realizar o agendamento** do atendimento para os tablets com defeito diretamente pelo 0800 200 6565.

Ressaltamos que havendo interesse da Gestão da Unidade Educacional, a demanda ainda poderá ser acionada da forma como já vem sendo feita hoje, com a **abertura do chamado sendo realizada diretamente pelo(a) gestor(a) da unidade.**

Todos os detalhes sobre as responsabilidades dos envolvidos no novo fluxo e demais procedimentos possíveis para o acionamento do suporte técnico de TI para tablets com defeito estão descritos no **ANEXO I - ORIENTAÇÕES SOBRE OS 02 (DOIS) FLUXOS POSSÍVEIS PARA O ACIONAMENTO DO SUPORTE TÉCNICO DE TI PARA TABLETS COM DEFEITO.**

Para quaisquer outras dúvidas e/ou sugestões, favor manter contato com a Central de Atendimento de TI, pelo 0800 200 6565.

Atenciosamente,

**LIGIA STOCHE BARBOSA**  
Secretária Executiva de Projetos, Tecnologia e Inovação

## ANEXO I - ORIENTAÇÕES SOBRE OS 02 (DOIS) FLUXOS POSSÍVEIS PARA O ACIONAMENTO DO SUPORTE TÉCNICO DE TI PARA TABLETS COM DEFEITO.

### OPÇÃO 1 - FLUXO DE ATENDIMENTO PADRÃO (NOVO FLUXO)

A Gestão da Unidade Educacional, apoiada pela Central de Atendimento de TI, deverá repassar as instruções aos responsáveis pelos estudantes que possuam Tablets com defeito, a fim de que esses venham a acionar diretamente o Suporte Técnico de TI por meio do **FLUXO DE ATENDIMENTO PADRÃO (NOVO FLUXO)**, conforme detalhamento a seguir:

#### 1. Responsabilidade do Responsável pelo Estudante:

- a. Realizar a abertura de chamado, por meio do seguinte canal:
  - i. **0800 200 6565**;
- b. Comparecer, **na data e horário do agendamento**, ao Suporte Técnico de TI, situado no Centro de Educação, Tecnologia e Cidadania - CETEC, na Av. Oliveira Lima, 824 - Soledade, Recife - PE, 50050-390, para:
  - i. Entregar o tablet com defeito no suporte técnico de TI (*acompanhado do carregador, e do chip de dados, preferencialmente na caixa*);
  - ii. Assinar o **Termo de Entrada em Assistência Técnica** (ANEXO III), a ser preenchido pelo Técnico de Suporte de TI, quando da identificação da necessidade de reter o equipamento para realização da análise/ conserto.
  - iii. Receber o tablet consertado (*acompanhado dos itens entregues no suporte técnico*).

#### 2. Responsabilidade da Central de Atendimento:

- a. Registrar a abertura do chamado e o respectivo agendamento do atendimento.
  - i. Caso seja identificada hipótese de mau uso, o atendente realizará o cadastro do equipamento em sistema de controle interno e repassará as orientações.
- b. Informar ao responsável pela abertura do chamado o protocolo de agendamento e repassar as regras e orientações para o comparecimento no local de atendimento.

#### 3. Responsabilidade da Equipe de Suporte Técnico de TI para Tablet com defeito:

- a. Recepcionar e triar equipamentos com defeitos, de atendimento imediato e de longo prazo;
- b. Para os Tablets cujo defeito seja de solução imediata, realizar o reparo e devolver o equipamento para o responsável no mesmo dia;
- c. Para os Tablets cujo defeito exija uma solução de longo prazo, comunicar ao responsável que após o reparo do equipamento, será mantido contato por meio do telefone cadastrado no ato da abertura do chamado para agendar a data de devolução.

### OPÇÃO 2 - FLUXO DE ATENDIMENTO ALTERNATIVO (Fluxo anterior, mantido como alternativa ao Fluxo padrão - OPÇÃO 1)

Como já divulgado anteriormente, por meio de informações constantes no **FAQ Tablets** <http://educ.rec.br/educarecife/faq-tablets/>, no caso de mau funcionamento dos tablets (*travamento do PIN/PUK do chip, dentre outros problemas e orientações*), os responsáveis pelos estudantes deverão se dirigir

à Unidade Escolar e devolver o equipamento juntamente com o chip e demais acessórios, para que a Gestão da Unidade possa providenciar a abertura de chamado junto à Central de Atendimento de TI.

### 1. Responsabilidades da Equipe Gestora:

- a. Receber o equipamento na unidade escolar;
- b. Preencher a **Planilha de Controle de Guarda de Equipamentos** (ANEXO I), com dados do estudante e do equipamento, a saber: NOME, MATRÍCULA, ANO, TURMA, TOMBO DO EQUIPAMENTO e INDICAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DE ACESSÓRIOS (S/N). **A planilha visa possibilitar que a Unidade Educacional tenha o controle dos tablets recebidos e efetue a devolução desses, sem cometer equívocos e trocas de equipamentos (SUGESTÃO DE USO);**
- c. Realizar a abertura de chamado, por meio do 0800 200 6565, e solicitar o agendamento de visita técnica à unidade educacional;
- d. Assinar o **Termo de Remoção de Equipamento** (ANEXO II), a ser preenchido pelo Técnico de Suporte de TI, quando da identificação da necessidade de remoção dos equipamentos durante a realização de visita técnica.

### 2. Responsabilidade da Equipe de Suporte Técnico de TI para Tablet com defeito:

- a. Agendar a visita técnica no ato da abertura do chamado;
- b. Realizar visita técnica à unidade educacional para analisar e solucionar os problemas dos equipamentos. *Caso não seja possível solucionar o problema durante a visita, deverá remover o equipamento para o CETEC;*
- c. Preencher o Termo de Remoção de Equipamento, quando identificada a necessidade de recolhimento do equipamento ao CETEC;
- d. Devolver o equipamento consertado na unidade educacional após a realização da manutenção e solução do defeito;
- e. Caso o defeito diagnosticado seja por mau uso (*tela trincada, conector de carga quebrado, botões arrancados, etc*), o técnico deverá realizar o registro em sistema de controle interno, não sendo possível remover o equipamento, por falta de cobertura da garantia do fabricante.

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES E DÚVIDAS FREQUENTES

Já está disponível no site do EducaRecife, a seção destinada às **Dúvidas frequentes sobre o uso dos tablets educacionais**, <http://educ.rec.br/educarecife/faq-tablets/>. Nessa seção, poderão ser encontradas orientações gerais sobre os tablets, tais como:

- uso adequado do equipamento;
- como proceder em caso de falhas durante a utilização;
- **abertura de chamados técnicos pelo 0800;**
- informações sobre pacote de dados do chip;
- como proceder em caso de furto ou roubo do equipamento, dentre outros.



# Suporte Técnico

## tablets com defeito

