

**14.01.2010 DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**  
**Manutenção das impressoras do Kit do Professor****Informativo** **Às Escolas Estaduais do Interior**  
**002/10****Prezado(a) Senhor(a) Diretor(a) e equipe gestora.**

A FDE passará a oferecer para a rede estadual, a partir de hoje, o serviço de **manutenção das impressoras do Kit do Professor**.

Essa é a primeira de uma **série de ações** que visa contribuir para que as escolas disponham de equipamentos capazes de garantir melhor qualidade de impressão.

A solicitação deverá ser feita à Central de Atendimento da FDE – **0800 777 0333**, mediante identificação do equipamento.

Pedimos que o(a) Sr(a) leia o documento anexo, onde há informações sobre:

- Serviços oferecidos
- Cadastramento e identificação das impressoras
- Como solicitar a manutenção

É importante frisar que, neste momento inicial, **não serão considerados, para a manutenção, outros modelos de impressoras e nem o envio de insumos**. Pedimos a compreensão dos Srs(as), esclarecendo que ações futuras relacionadas a essas questões serão comunicadas às escolas futuramente.

Cordialmente,

Diretoria de Tecnologia da Informação  
Fundação para o Desenvolvimento da Educação

**CCI - Centro de Comunicação Institucional**

---

**Manutenção das Impressoras do Kit do Professor**  
**Instruções para a equipe gestora da escola**

---

Janeiro/2010

# Cadastro

Para que a impressora do Kit Multimídia do Professor passe a ter cobertura permanente de manutenção, ela precisa ser cadastrada.

Veja como fazer:

1 – Verifique qual é o número de série da impressora, seguindo a orientação das fotos, abaixo:



Obs.: Se por algum motivo esse número não puder ser lido, verifique, no fim deste documento, Anexo 1, qual é a outra forma.

2 - Entre na página <http://rd-impressao.fde.sp.gov.br/> para ter acesso ao formulário de cadastramento.

### 3 – Preencha **todos** os campos com as informações da escola

**Dados da Unidade/Escola**

Código CIE:

Nome da Escola:

Diretoria de Ensino:

**Dados do Responsável pelo Preenchimento**

Nome Completo:

Cargo/Função:  Diretor  Vice-Diretor  Secretário de Escola  Professor Coordenador

RG no.:

RF no.:

**Dados do Equipamento - Impressora no. 1**

Marca da Impressora:

Modelo da Impressora:

N. de Série da Impressora:

Está funcionando:  Sim  Não

**Dados do Equipamento - Impressora no. 2 (se houver)**

Marca da Impressora:

Modelo da Impressora:

N. de Série da Impressora:

Está funcionando:  Sim  Não

**Localizando o Número de Série da Impressora**

1ª Abra a tampa frontal

2ª Localize a etiqueta

3ª Verifique o N° de Série

**Obs.:** Para que os computadores possam utilizar a impressora, os mesmos precisam estar ligados na rede. Os computadores que não estão ligados em rede não conseguirão utilizá-las, pois essas impressoras são instaladas em rede.

**Cadastrar Survey**

**Preencha todos os campos.**

**Não se esqueça de cadastrar a pesquisa (survey) depois de respondê-la, para não correr o risco de perder as informações cadastradas.**

Ao dar o comando “cadastrar survey”, o cadastro estará pronto.

## Etiquetagem

Paralelamente ao cadastramento, as escolas receberão da Diretoria de Ensino as etiquetas de

identificação, semelhantes ao que se encontra a seguir.



Solicitamos que elas sejam coladas na impressora da maneira indicada nas fotos abaixo.



# Solicitação de manutenção

Se a impressora do Kit do Professor estiver apresentando mau funcionamento (ou no momento em que passar a apresentá-lo), certifique-se de que ela realmente precisa de manutenção. É importante verificar, dentro do possível, se o cabo de energia está encaixado adequadamente, se o ponto de energia e de rede está em perfeito estado e se não há atolamento de papel de trabalhos anteriores.

Feita a checagem inicial e constatada a necessidade de reparo, entre em contato com a Central de Atendimento da FDE, no telefone **0800 777 0333**, tendo em mãos o número de identificação da impressora (número impresso na etiqueta). A equipe da Central está instruída para atendê-lo(a) de maneira ágil e eficiente.

**Atenção:** se a impressora ainda não recebeu sua etiqueta, informe seu modelo e o número de série, como instruído no item “Cadastro”.

Após a abertura do chamado a escola receberá a visita de um técnico que se identificará e que será portador de uma Ordem de Serviço com a especificação do trabalho solicitado.

Caso o atendimento não seja realizado de maneira adequada, a escola poderá entrar em contato com a Central de Atendimento da FDE para registrar sua queixa.

É importante frisar que, neste momento inicial, não serão possíveis os seguintes serviços:

- manutenção outros modelos de impressoras
- envio de insumos.

Pedimos a compreensão dos Srs(as), esclarecendo que ações futuras atenderão a esse tipo de demanda das escolas.

---

Solicitação de manutenção:  
Central de Atendimento da FDE, telefone **0800 777 0333**

---