

ESCOLA DIGITAL

kits de computadores e
de conectividade



Título

PROGRAMA ESCOLA DIGITAL

Kit de Computador e de conectividade

Editor

Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares

Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência

Autores

Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares

Paginação

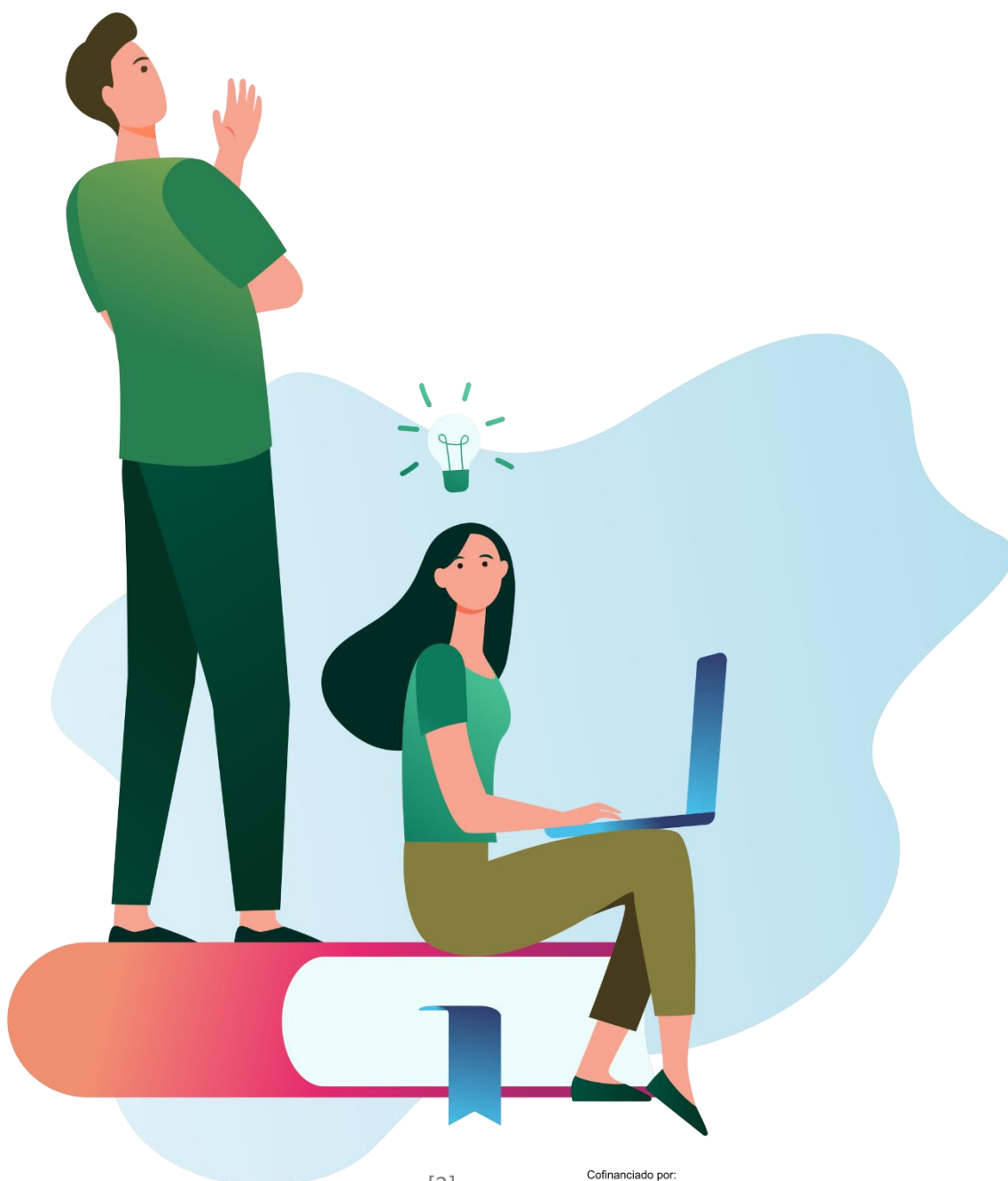
Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares

Edição

Fevereiro 2021

CONTEÚDO

INTRODUÇÃO.....	4
KIT DE COMPUTADOR.....	5
KIT DE CONETIVIDADE	8
PROCEDIMENTO	10
ANEXO I	18
Lista de incidências e tipos de ação	18

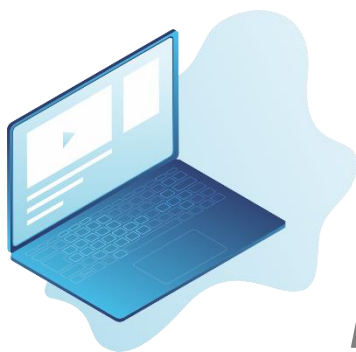


INTRODUÇÃO

O programa Escola Digital assenta em quatro pilares (equipamentos, conectividade, capacitação dos professores e recursos pedagógicos digitais), dos quais aqui se destacam o acesso a equipamentos e a conectividade.

Para concretizar, serão distribuídos 2 *kits* pelos beneficiários: o *kit* do computador e o *kit* da conectividade. No caso do *kit* do computador, importa referir que há três modelos de equipamento que variam consoante o nível de ensino que o/a aluno/a frequenta ou o estatuto de docente. Já o acesso à internet está ajustado a uma utilização responsável em contexto educativo.





KIT DE COMPUTADOR

Imagens ilustrativas, podendo existir variações face ao produto real.

1. Computador portátil:



Tipo I



Tipo II



Tipo III

As tipologias dos computadores estão definidas consoante o nível de ensino, nomeadamente:

- Tipo I: 1º ciclo do ensino básico;
- Tipo II: 2º e 3º ciclos do ensino básico;
- Tipo III: ensino secundário.

Os computadores são entregues com o Sistema Operativo Windows 10 Pro Educação pré-instalado, devendo os Agrupamentos de Escolas/Escolas não Agrupadas (AE/EnA) assegurar, por sua vez, a instalação das plataformas de colaboração, de gestão educativa e outras que considerarem necessárias ao respetivo contexto educativo, tendo em conta o sistema operativo indicado, podendo ser instaladas aplicações freeware ou open source como por exemplo o libre-office.

2. Mochilas:

Imagens ilustrativas, podendo existir variações face ao produto real.



3. Auscultadores com microfone (Headsets):

Imagens ilustrativas, podendo existir variações face ao produto real.

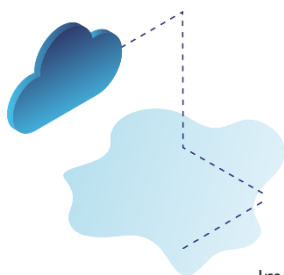


Localização ilustrada de informação de referência:

- Número de série (Triângulo amarelo); 
- Número de imobilizado da Secretaria-Geral da Educação e Ciência (quadrado verde); 
- Identificação do Programa Operacional responsável pelo financiamento (círculo azul). 



As imagens apresentadas são meramente ilustrativas. A localização das grelhas de refrigeração e das tampas pode variar de acordo com o modelo do equipamento. Por sua vez, as etiquetas devem estar colocadas sem se sobreporem a qualquer grelha ou tampa. Deve ser garantida a correspondência entre o número de série e o número de imobilizado conforme registado na plataforma de registo de equipamentos.



KIT DE CONETIVIDADE

Imagens ilustrativas, podendo existir variações face ao produto real.

1. Hotspots (routers):



Localização ilustrada de informação de referência:

- Número de série e número de IMEI também disponível na embalagem do equipamento (triângulo amarelo); ▲
- Identificação do Programa Operacional responsável pelo financiamento (círculo azul). ●

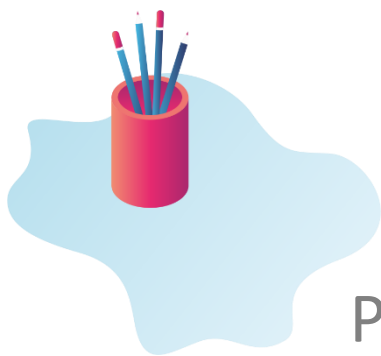


2. Cartão SIM

Número MSISDN do SIM CARD (círculo amarelo). ●

Localização ilustrada de informação de referência:





PROCEDIMENTO

Nota introdutória: Todos os procedimentos descritos neste Guião que impliquem registos na plataforma informática online da- Escola Digital - Registo de Equipamentos, encontram-se detalhados no respetivo Manual de Utilizador para AE/EnA;

1. Cada Agrupamento de Escolas/Escola Não Agrupada (AE/EnA) deve:

- 1.1. Indicar um **Ponto Único de Contacto** (nome da pessoa, e-mail e telefone direto) que procede à articulação de todas as ações tendentes à receção, entrega e monitorização destes equipamentos, utilizando para tal a plataforma de registo de equipamentos na opção de “Informações de Suporte”. (Para mais informações, consultar a versão em vigor do Manual de Utilizador da plataforma registo de equipamentos para AE-EnA, disponível na plataforma de registo de equipamentos).
- 1.2. A DGEstE informará o AE/EnA sobre:
 - 1.2.1. O número de equipamentos a fornecer nos dias seguintes, de acordo com as especificações de cada ciclo do ensino básico:
 - Tipo I: 1º ciclo do ensino básico;
 - Tipo II: 2º e 3º ciclos do ensino básico;
 - Tipo III: ensino secundário.
 - 1.2.2. A data a partir da qual o AE/EnA poderá aceder à **plataforma Escola Digital - registo de equipamentos**, disponível no endereço: <https://registoequipamento.escoladigital.min-educ.pt/>, utilizando o *username* e *password* de acesso à MISI, na qual será registado todo o processo de entrega e gestão dos equipamentos.
- 1.3. Identificar, **entre os alunos beneficiários da Ação Social Escolar (ASE) e docentes**, aqueles a quem serão entregues os equipamentos, priorizando os que não têm acesso a estes equipamentos em casa.
 - 1.3.1. A entrega dos equipamentos aos beneficiários finais deve acontecer à medida que os mesmos forem sendo fornecidos aos AE/EnA.
 - 1.3.2. Os alunos beneficiários da ASE serão priorizados face a alunos não ASE.
 - 1.3.3. As entregas de equipamentos aos alunos terão de respeitar as especificações de cada nível de ensino, básico ou secundário (computadores Tipo I, Tipo II e Tipo III).
 - 1.3.4. As entregas de equipamentos aos docentes terão de respeitar as especificações de computadores do Tipo III.

- 1.4. O AE/EnA será contactado pelos fornecedores do equipamento (ou transportadora contratada) para indicação do dia e hora previstos para a entrega.

2. O AE/EnA, antes da receção dos equipamentos, deve:

- 2.1. Verificar na plataforma de registo de equipamentos, se estão carregados os dados sobre os equipamentos que vão ser entregues pelo fornecedor (no caso de os mesmos ainda não terem sido carregados, poderá registar um incidente na ferramenta de registo de incidentes e pedidos disponível através da plataforma de registo de equipamentos, muito embora se chame a atenção para o facto desta informação ser normalmente emitida e carregada na plataforma durante o processo de distribuição);
- 2.2. Salvaguardar, antecipadamente, a existência de um local apropriado e seguro para armazenamento dos equipamentos, enquanto não forem distribuídos aos beneficiários finais.

3. O AE/EnA, no ato de receção dos equipamentos, deve:

- 3.1. Verificar se as caixas entregues apresentam danos visíveis e se estão seladas (tirando fotografia se existirem caixas danificadas ou embalagens violadas). As caixas com danos visíveis relevantes, que possam comprometer o respetivo conteúdo, não devem ser aceites. Na dúvida, a caixa deve ser aberta e o seu conteúdo verificado;
- 3.2. Validar se o total de caixas entregues por cada fornecedor corresponde às quantidades de entrega indicadas na guia de remessa.
- 3.3. Validar se os números de série (computador), os IMEI (Hotspot) e os MSISDN (Cartão SIM), dos equipamentos registados na plataforma de registo de equipamentos, coincidem com os números identificadores dos equipamentos registados na guia de remessa (verificar através do controlo aleatório de um equipamento físico de cada tipo abrindo a respetiva caixa). Se a plataforma não apresentar ainda os dados disponíveis no ato de receção dos equipamentos, o AE/EnA deve assegurar que uma cópia da lista de equipamentos entregues, com a respetiva identificação é retida pelo AE/EnA.
- 3.4. Validar se estão bem colocadas as etiquetas obrigatórias nos equipamentos. Para tal, o AE/EnA deve consultar a localização ilustrada de informação de referência para os kits de computador e de conectividade no início deste documento. As etiquetas são consoante o equipamento:
- Computadores:
 - ✓ Financiado por POCH ou um dos Programas Operacionais Regionais;
 - ✓ Número de imobilizado da Secretaria-Geral da Educação e Ciência.
 - Hotspot: Financiado por POCH ou um dos Programas Operacionais Regionais;
- 3.5. Após verificação das caixas/equipamentos, se existirem factos relevantes, colocar comentários na guia de remessa (ex: número de caixas danificadas e devolvidas), datar e assinar de forma legível a guia de remessa dos equipamentos apresentada pelo

distribuidor, retendo uma cópia para carregamento na plataforma de registo de equipamentos.

4. O AE/EnA, nos 2 dias úteis após o ato de receção dos equipamentos, deve:

- 4.1. Digitalizar a guia de remessa e submeter na plataforma de registo de equipamentos.
- 4.2. Registar a aceitação ou rejeição dos equipamentos na plataforma de registo de equipamentos, validando se os respetivos números de série e de imobilizado (Computador), IMEI (Hotspot) e MSISDN (cartão SIM) coincidem com os indicados na Guia de Remessa. Deverão ser seguidas as instruções indicadas no manual da plataforma de registo de equipamentos.

Os equipamentos passam ao estado **Rececionado** ou **Devolvido**, consoante tenham sido aceites ou rejeitados.

- 4.3. Descarregar e imprimir o “Acordo de Cooperação” (**Atenção:** este documento é emitido e preenchido automaticamente pela plataforma de registo de equipamentos, devendo o AE verificar a correção do seu conteúdo);
- 4.4. Assinar o Acordo de Cooperação por quem vincula o AE/EnA;
- 4.5. Digitalizar o Acordo de Cooperação e submetê-lo na plataforma de registo de equipamentos. (**Atenção:** Esta ação despoleta um aviso automático da Secretaria-Geral da Educação e Ciência para a existência de um documento para ser assinado);
- 4.6. Quando a Secretaria-Geral da Educação e Ciência submete na plataforma, por sua vez, o Acordo de Cooperação assinado, o AE/EnA recebe um email automático dando conta dessa ocorrência;
- 4.7. Com o aviso mencionado no ponto precedente, a Escola completa esta fase obrigatória do processo, previamente à atribuição de equipamentos aos beneficiários finais, associando os equipamentos que rececionou ao Acordo de Cooperação carregado para a plataforma. Para tal, o AE, na plataforma, gera e associa ao Acordo, a lista de equipamentos existente.

Nota: a celeridade dos registos e submissão na plataforma de registo de equipamentos dos documentos indicados são críticas para a disponibilização dos equipamentos para atribuição aos beneficiários finais e para o escrupuloso cumprimento das regras exigidas pelos sistemas de financiamento envolvidos.

Reforça-se que a atribuição dos equipamentos aos beneficiários finais na plataforma de registo de equipamentos só é possível de realizar após ser efetuado o carregamento do Acordo de Cooperação assinado pela Secretaria-Geral da Educação e Ciência, bem como da respetiva lista de equipamentos associados.

Para mais informações, consultar a versão em vigor do Manual de Utilizador plataforma Registo de Equipamentos para AE-EnA.

5. O AE/EnA, para a preparação da distribuição aos beneficiários finais , deve:

5.1. Verificar se existem *kits* completos (equipamento informático e conectividade) para entrega aos beneficiários finais identificados como beneficiários em cada momento. **É obrigatória a entrega aos beneficiários finais do kit completo**, incluindo computador, mochila, auscultadores com microfone e respetivos equipamentos de conectividade (hotspot e cartão SIM).

5.2. Validar se estão bem colocadas as etiquetas obrigatórias nos equipamentos. Para tal, o AE/EnA deve consultar a localização ilustrada de informação de referência para os *kits* de computador e de conectividade no início deste documento. As etiquetas são consoante o equipamento:

- Computadores:
 - ✓ Financiado por POCH ou um dos Programas Operacionais Regionais;
 - ✓ Número de imobilizado da Secretaria-Geral da Educação e Ciência.
- Hotspot: Financiado por POCH ou um dos Programas Operacionais Regionais;

Ter em atenção as seguintes regras:

- **Garantir a correspondência entre o número de série e o número de imobilizado e o registo na plataforma de registo de equipamentos.**
- **As etiquetas não devem estar colocadas sobre a grelha de refrigeração dos computadores e tampas, nem mesmo parcialmente.**

5.3. Decidir sobre o local de entrega dos equipamentos aos beneficiários finais que não estão matriculados/localizados nas sedes de agrupamentos;

5.4. Informar os beneficiários finais identificados sobre a entrega dos equipamentos, os direitos e deveres de utilização a que os mesmos estão obrigados, conforme indicado nos respetivos *Auto de Entrega* que terão de assinar de forma legível e rubricar em todas as páginas (se assinatura não digital). Este documento é emitido e preenchido de forma automática pela plataforma de registo de equipamentos, devendo o utilizador verificar a correção do conteúdo;

5.5. Identificar um contacto (telefone e/ou e-mail) a passar aos beneficiários finais para eventuais incidências que seja necessário tratar (problemas de mau funcionamento do equipamento, roubo ou perda, ativação da garantia, entre outros).

5.6. Apoiar os beneficiários finais no processo de instalação, no computador, das aplicações usadas na Escola.

6. O AE/EnA, para a distribuição dos *kits* aos beneficiários finais, no mais curto espaço de tempo, deve:

6.1. Através da plataforma de registo de equipamentos, no momento de entrega do equipamento ou em fase anterior, proceder à:

- 6.1.1. atribuição do equipamento a cada beneficiário final **na plataforma**;
- 6.1.2. impressão em duplicado do **Auto de Entrega** do equipamento relativo a cada beneficiário final, com antecedência máxima de 1 dia útil face à data de entrega. O Auto de Entrega só pode ser impresso após atribuição de equipamento na plataforma.

A data de impressão do Auto de Entrega terá de corresponder à data de entrega ou, no limite (caso não exista a possibilidade física de impressão no ato de entrega), ao dia útil anterior.

- 6.2. Garantir a assinatura do Auto de Entrega, pelo beneficiário final responsável, a quem é entregue um dos exemplares.
 - 6.3. Proceder à entrega física dos *kits* aos beneficiários finais, assegurando que são os que constam do Auto de Entrega assinado. Não poderão ser entregues equipamentos aos beneficiários finais sem que o Auto de Entrega esteja assinado pelo Encarregado de Educação/Aluno maior de idade/Docente.
 - 6.4. Identificar o contacto previsto no ponto 5.5, para o caso de o beneficiário final querer contactar o AE/EnA no âmbito da atribuição deste equipamento.
 - 6.5. Digitalizar o Auto de Entrega e submetê-lo na plataforma de registo de equipamentos.
7. O AE/EnA, para todas as restantes situações não descritas nos pontos anteriores, deve criar um registo de incidente na “ferramenta de registo de incidentes e pedidos” (*ticket*), acessível através da plataforma Escola Digital - registo de equipamentos (<https://registoequipamento.escoladigital.min-educ.pt/>), providenciando a informação relevante de acordo com as situações abaixo indicadas (Para mais informações, consultar a versão em vigor do Manual de Utilizador plataforma de registo de equipamentos para AE-EnA):

7.1. Avarias/Manutenção:

7.1.1. Informação chave:

- AE/EnA (Nome e Código do AE/EnA);
- Beneficiário(s) final(ais) (NIF, nome);
- equipamento avariado - Tipo de equipamento, Número de série (Computador), IMEI (Hotspot) e MSISDN (SIMCARD);
- Causa aparente de avaria/situação de manutenção;
- Data de devolução;
- Na plataforma de registo de equipamentos, o AE/EnA deve alterar o estado do equipamento para “**Manutenção**”.

7.2. Trocas de equipamentos:

7.2.1. Informação chave:

- AE/EnA (Nome e Código do AE/EnA);
- Beneficiário(s) final(ais) (NIF, nome);
- Equipamentos em troca - Tipo de equipamento, Número de série (Computador), IMEI (Hotspot) e MSISDN (SIMCARD).

7.2.2.O processo passa pela/o:

- Devolução pelo(s) beneficiário(s) final(ais) ao AE/EnA dos equipamentos;
- Cancelamento do Auto de Entrega: (consultar o Manual da plataforma no ponto relativo ao cancelamento de Autos de Entrega)
- Desassociar os equipamentos;
- Passar os equipamentos para o estado “**Rececionado**”
- Reatribuir os equipamentos e reemitir o Auto de Entrega (ver ponto 6.). O equipamento passa novamente ao estado “**Aluno**”.

7.3. Extravios:

7.3.1. Informação chave:

- AE/EnA (Nome e Código do AE/EnA);
- Beneficiário(s) final(ais) (NIF, nome);
- Equipamentos extraviados - Tipo de equipamento, Número de série (Computador), IMEI (Hotspot) e MSISDN (SIMCARD);
- Se aplicável, equipamentos de avariado - Tipo de equipamento, Número de série (Computador), IMEI (Hotspot) e MSISDN (SIMCARD);
- Data de ocorrência;
- Data de reposição (se aplicável).

7.3.2. Carregamento do Auto das forças de segurança digitalizado, que os beneficiário final deve obrigatoriamente entregar, incluindo a identificação do nº de série, IMEI e MSISDN do SIM CARD do(s) equipamento(s) extraviados. (consultar o Manual da plataforma no ponto relativo ao carregamento de outros documentos)

7.3.3. O AE/EnA deve passar o equipamento nesta situação ao estado “**Extraviado**”, ficando associado ao beneficiário final.

7.3.4. Caso exista atribuição de novo equipamento, seguir os passos de atribuição de equipamento aos beneficiários finais (consultar os pontos 5. e 6.).

7.3.5. Reemissão do Auto de Entrega (consultar o ponto 6.).

7.3.6. O novo equipamento atribuído passa automaticamente ao estado “**Aluno**”.

7.4. Devoluções por: saída do beneficiário final do AE/EnA, conclusão do período destinado à tipologia do equipamento e no caso de determinação do AE/EnA resultante, nomeadamente, de medidas disciplinares sancionatórias ao aluno:

7.4.1. Informação chave:

- Beneficiário(s) final(ais) (NIF, nome);
- equipamentos devolvidos (Tipo de equipamento, Número de série, IMEI e MSISDN do SIM CARD).

7.4.2. Eliminar a associação do equipamento ao beneficiário final, registando no auto de entrega a devolução com assinaturas das partes). Este equipamento deve passar ao estado “**Rececionado**” (Para mais informações consultar o Manual da plataforma no ponto relativo ao cancelamento de Autos de Entrega).

7.5. Mudanças de morada:

7.5.1. Informação chave:

- AE/EnA (Nome e Código do AE/EnA);
- Beneficiário(s) final(ais) (NIF, nome);
- Nova morada

- Equipamentos - Tipo de equipamento, Número de série (Computador), IMEI (Hotspot) e MSISDN (SIMCARD);.
- 7.5.2. O AE/EnA deve proceder à atualização da base de dados que utiliza (MISI ou e360), após o que num prazo de 24h, ficará disponível na plataforma de registo de equipamentos a informação atualizada da morada.
- 7.5.3. O AE/EnA deve proceder à reemissão, assinatura e carregamento na plataforma de registo de equipamentos do Auto de Entrega com a nova morada - ver ponto 6. (Para mais informações consultar o Manual da plataforma no ponto relativo ao cancelamento de Autos de Entrega).
- 7.5.4. Não existe alteração do estado dos equipamentos.
- 7.6. Para outras situações, proceder ao registo na ferramenta de gestão de incidentes **acessível através da plataforma Escola Digital - registo de equipamentos** (<https://registoequipamento.escoladigital.min-educ.pt/>).
8. Entidades envolvidas e principais responsabilidades
- 8.1. Os Agrupamentos de Escolas/Escolas Não Agrupadas (AE/EnA) têm por missão, assegurar a receção, atribuição e gestão dos equipamentos sob sua responsabilidade, mantendo os registos de equipamentos, alterações e de ocorrências atualizados, comprovando, sempre que solicitadas, a conformidade com os procedimentos definidos, localização e estado operacional dos equipamentos e demais obrigações e direitos estabelecidos contratualmente. São igualmente responsáveis pela cedência dos equipamentos aos beneficiários finais, comunicando de forma clara os respetivos direitos e deveres, assegurando a assinatura dos Autos de Entrega, de que devem manter arquivo apropriado. Devem, também, apoiar na resolução de problemas de utilização, esclarecendo as questões colocadas.
- 8.2. A Secretaria-Geral da Educação e Ciência (SGEC), enquanto proprietária dos equipamentos, assegura a sua cedência aos AE/EnA, através da assinatura de Acordos de Cooperação, gere a relação contratual com os diferentes fornecedores e prestadores de serviços e presta o devido apoio aos AE/EnA, durante todo o ciclo de vida dos equipamentos, conectividade e serviços conexos.
- 8.3. A Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares (DGEstE), enquanto entidade de ligação entre os AE/EnA e as diferentes Unidades Organizacionais do Ministério da Educação e em segunda linha com as entidades externas (fornecedores e prestadores de serviços), para as situações sem possibilidade de resolução direta pelos AE/EnA, é também responsável pelo suporte à plataforma de registo de equipamentos e resolução de problemas na sua utilização.
- 8.4. A Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC), enquanto entidade responsável pela ferramenta de registo de incidentes e pedidos, bases de dados MISI e e360, presta apoio e resolve problemas na sua utilização. É também responsável pelas infraestruturas de comunicação e outros serviços conexos.



ANEXO I

Lista de incidências e tipos de ação

Incidente	Resposta	Responsável	Plataforma online
Falta de cobertura rede móvel	1. Comprovar falta de conectividade (ex: medição Net.Mede), com o suporte do ponto de contacto identificado na AE/EnA; 2. Confirmada a indisponibilidade de serviço e existindo equipamento de outro operador em armazém, efetuar a troca de equipamento de conectividade do Beneficiário final. Não existindo, equipamento de outro operador, o beneficiário final deverá manter o equipamento hotspot e SIM card consigo, podendo utilizá-los noutros locais habituais de estudo ou em locais com acesso à rede do respetivo operador. Todas as trocas têm de ser registadas na plataforma de registo de equipamentos;	Agrupamento Escolar/Escola Não Agrupada (AE/EnA)	Registo troca equipamento
Não sabe utilizar/Não conhece utilização do hotspot	Ponto único de contacto do AE/EnA com guia de orientações da DGEEC. Caso necessário, contactar o respetivo operador (consultar contactos dos operadores disponíveis na plataforma de registo de equipamentos).	AE/EnA	-
Repor o Plafond esgotado	Carregamento nas caixas Multibanco, utilizando a funcionalidade habitual de carregamento de telemóvel. Emissão de fatura com NIF introduzido no Multibanco.	Beneficiário final, quando maior de idade	-
Computador, Hotspot não funciona	1. Comprovar não funcionamento (O beneficiário final fala com o ponto único de contacto da AE/EnA > despistagem e caso aplicável, ativar o suporte em garantia). 2. Processo de recolha, logística inversa ou entrega em local a determinar. 3. Processo de troca de computador e/ou devolução após reparação. Caso não seja possível resolver autonomamente o problema, poderá recorrer ao fornecedor correspondente do equipamento em causa, consultando a lista de contactos disponível, na plataforma de registo de equipamentos neste link:	1. AE/EnA 2. Fornecedor 3. Fornecedor > AE/EnA	Registo troca equipamento e posterior devolução do equipamento reparado

Incidente	Resposta	Responsável	Plataforma online
	https://registoequipamento.escoladigital.min-educ.pt/ . Para mais informações, consultar o manual da plataforma de registo de equipamentos, disponível na página de apoio TIC e na própria plataforma.		
Como ligar o equipamento à rede wifi na AE/EnA	Seguir procedimento “wifi-MINEDU” publicado na página de apoio TIC da DGEEC: https://apoio.dgeec.mec.pt/ Menu: Ajuda -> Documentos de Apoio. Do lado esquerdo, filtrar pelo projeto Escola digital.	AE/EnA e beneficiário final	-
Extravio de equipamento - Perda de complementos de equipamento (transformador, cabo do hotspot, auscultador com microfone ou mochila)	Despesas adicionais são da responsabilidade do responsável pelos equipamentos.	Beneficiário final	-
Extravio de equipamento – roubo	O beneficiário final ou o Encarregado de Educação deve apresentar queixa nas forças de segurança e entregar o comprovativo no AE/EnA. O AE/EnA tem autonomia na decisão de elegibilidade do beneficiário final para entrega de novos equipamentos, respeitando as regras em vigor. O fornecedor deverá ser informado do extravio por forma a colocar o equipamento fora de garantia.	Beneficiário final	Registo roubo e referência queixa nas forças de segurança (ID arquivo)
Quebra	Se reparável, o processo é idêntico ao da avaria. Despesas, se não cobertas por garantia, são de responsabilidade do beneficiário final ou Encarregado de Educação. O AE/EnA tem autonomia na decisão de elegibilidade do beneficiário final para entrega de novos equipamentos, respeitando as regras em vigor.	Beneficiário final	Registo de equipamento em reparação e posterior devolução do equipamento reparado
Não sabe instalar aplicativos	Suporte do ponto de contacto identificado no AE/EnA.	AE/EnA	-

Incidente	Resposta	Responsável	Plataforma online
Não sabe/Não conhece utilização software (aplicações) de colaboração/gestão educativa ¹	Suporte do ponto de contacto identificado no AE/EnA.	AE/EnA	-
Software (Aplicações) não funcionam	1. Comprovar o não funcionamento (O beneficiário final ou o Encarregado de Educação fala com ponto de contacto identificado no AE/EnA > despistagem contactar o suporte); 2. Processo de reinstalação sob orientação do AE/EnA (consultar informação sobre recuperação do sistema operativo na página de apoio TIC da DGEEC); 3. Teste e validação.	AE/EnA	-
Esquecimento de password	1. Comprovar bloqueio; <i>Reset</i> de password (O beneficiário final ou o Encarregado de Educação fala com ponto de contacto identificado no AE/EnA> AE/EnA efetua despistagem > cria incidente no registo de incidentes disponível na plataforma de registo de equipamentos ou telefona ao suporte da DGEstE); 2. Processo de reset password.	1. AE/EnA; 2. DGEstE.	-
User sem acesso ou inexistente	1. Comprovar bloqueio; novo utilizador, problema de autorizações/acessos (o beneficiário final ou o Encarregado de Educação fala com ponto de contacto identificado na AE/EnA > despistagem contactar o suporte); 2. Processo de desbloqueamento, ajustamento e configuração de autorizações, sob orientação da AE/EnA; 3. Comunicação ao beneficiário final que testa e valida.	1. AE/EnA; 2. DGEstE/DGEEC; 3. Beneficiário final.	-
Queixa de utilização para conteúdos impróprios	Suporte AE/EnA com guia de orientações da DGE.	AE/EnA	-
Ataques Cibernéticos, emails maliciosos e outros incidentes com cibersegurança	Consultar guia da Direção-Geral da Educação (DGE): https://www.seguranet.pt e https://apoioescolas.dge.mec.pt/Documentos	Beneficiário final	-

Incidente	Resposta	Responsável	Plataforma online
Documentação de apoio à escola digital	Consultar documentação publicada neste link da página de apoio TIC da DGEEC: https://apoio.dgeec.mec.pt/ Menu: Ajuda -> Documentos de Apoio. Do lado esquerdo, filtrar pelo projeto Escola digital.	AE/EnA	-

Poderá consultar a lista completa de respostas a perguntas frequentes (FAQ), acedendo através da plataforma de registo de equipamentos ou através da página de Apoio TIC da DGEEC disponível em:

<https://apoio.dgeec.mec.pt/>

Menu: Ajuda -> Documentos de Apoio.

Do lado esquerdo, filtrar pelo projeto Escola digital.