

Programa Acessa Escola

Atualização do Sistema das salas – Etapa Final

As informações contidas neste documento devem ser seguidas para o completo funcionamento dos computadores da Sala do Acessa Escola.

**LEIA TODAS AS INFORMAÇÕES DESTE PROCEDIMENTO,
PASSO A PASSO, ANTES DE REALIZÁ-LO.**

PONTOS DE ATENÇÃO

É fundamental que a Internet da escola esteja funcionando corretamente, para que os próximos passos sejam cumpridos.

Caso os procedimentos descritos a seguir não sejam corretamente efetuados EM TODOS OS COMPUTADORES, o uso da sala do Acessa Escola pode ser comprometido.

O tempo para as atualizações dependerá da velocidade de internet, do tráfego da rede e processamento das máquinas.

O item “Solução de problemas”, na página 11 deste tutorial, pode auxiliá-lo em caso de dificuldades.
Caso as dúvidas ou os problemas persistam, entre em contato nos telefones de Suporte: (11) 3158-4474 / 3158-4629 / 3158-4688 / 3158-4472 ou por meio do e-mail bluecontrol@atendimento.fde.sp.gov.br ou pelo FALE CONOSCO no site da FDE: <http://www.fde.sp.gov.br>

PROCESSO DE ATUALIZAÇÃO DOS LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA DAS ESCOLAS

A atualização será feita na **Estação Administrativa (servidor)** e nas **Estações de Trabalho (Estações dos Usuários)**.

Estação Administrativa (Servidor)

– A Estação Administrativa (servidor) receberá a atualização de forma remota e automática. Ao ser ligada ou reiniciada, terá início o processo de atualização, que poderá durar, no mínimo, 30 minutos.

Observação – Não é permitido fazer login na Estação Administrativa (servidor), porém, ele deve ficar ligado para que o processo de atualização das Estações de Trabalho ocorra.

Estações de Trabalho

– A atualização das Estações de Trabalho somente ocorrerá depois que estiver concluída a atualização da Estação Administrativa (servidor). Ela será **manual** e deverá ser feita em todas as máquinas, **individualmente**.

ACÇÕES NECESSÁRIAS PARA A ATUALIZAÇÃO NA ESCOLA

Estação Administrativa (servidor)

Ao entrar na sala do Acessa, identifique a Estação Administrativa (servidor), o computador central da sala. Ela é o computador que, ao ser ligado, aparece na tela o comando **PRESSIONE CTRL + ALT + DEL**. Caso tenha dificuldades para identificá-la, solicite orientação do NIT, pelo telefone.

Antes de iniciar o processo, execute a **Ação 1**, se houver necessidade.

Ação 1 – Apenas os arquivos salvos na pasta nomeada como “Pasta Compartilhada” permanecerão disponíveis após a atualização do sistema das salas do Programa Acessa Escola. Caso existam arquivos salvos em outras pastas/diretórios, será necessário redirecioná-los para a “Pasta Compartilhada”, pois de outra forma esses arquivos serão perdidos.

Ação 2 – A partir do dia 14/07/2015, a Estação Administrativa (servidor) e as Estações de Trabalho estão aptas para receber as atualizações remotamente. Para que elas sejam aplicadas, é necessário ligar/reiniciar **SOMENTE** a Estação Administrativa (servidor). Não há necessidade de fazer login nem executar nenhuma ação nesse momento porque o processo é automático.

Atenção - Nenhum computador da sala precisa ser desligado enquanto ocorre a atualização.

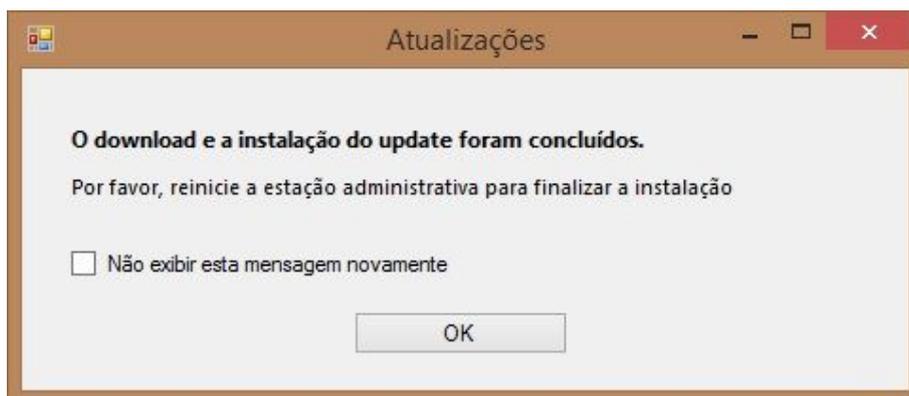
Observações:

1 – A duração do processo de atualização será de, no mínimo, 30 minutos porque depende da velocidade de conexão da escola.

2 – A Estação Administrativa deverá ficar ligada para receber o pacote de atualização.

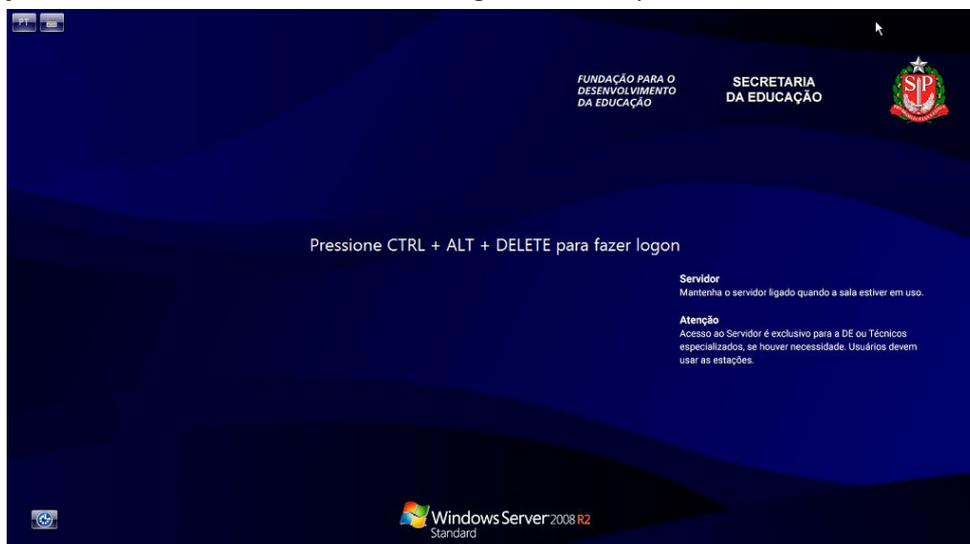
3 – Reiniciar a Estação Administrativa depois de um período mínimo de 4 horas para que a atualização aconteça.

Ação 3 – Após a aplicação das atualizações, a mensagem abaixo será exibida na *Estação Administrativa (servidor)*:

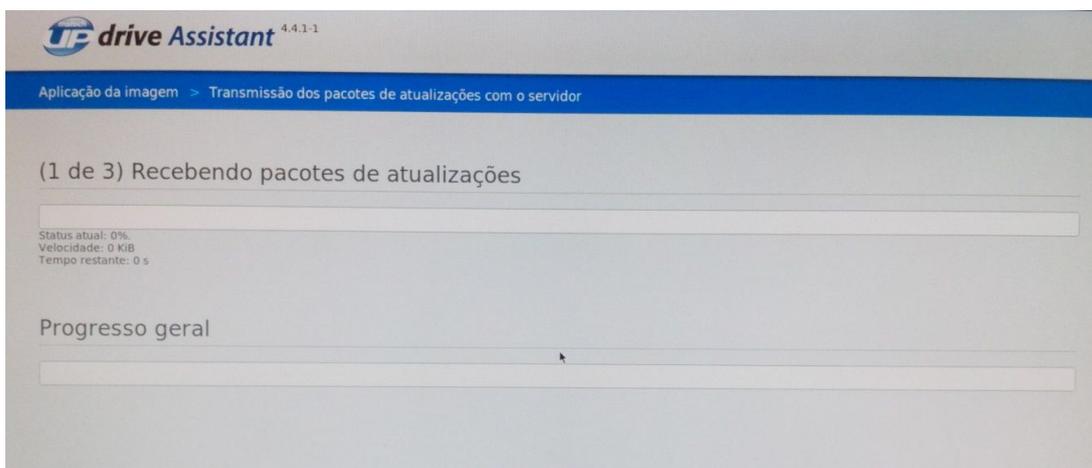


Após **reiniciar** a Estação Administrativa (**servidor**), **mantenha-a ligada**.

Observação: Caso não apareça a mensagem acima e não percebam nenhuma atualização, recomendamos, primeiramente, que confirmem se está chegando internet na sala (acessando a internet da forma convencional) e, em caso positivo, deixem somente a Estação Administrativa (servidor) ligada (podendo desligar o monitor) por um período mais longo. Caso a deixem de um dia para outro, no dia seguinte, após chegar ao ambiente, deverá reiniciar a Estação Administrativa (servidor) (somente dar um toque no botão Liga/Desliga do computador). Após reiniciar a Estação Administrativa (servidor), para ter a certeza de que a atualização ocorreu corretamente, a tela a seguir deverá aparecer, somente com um usuário:

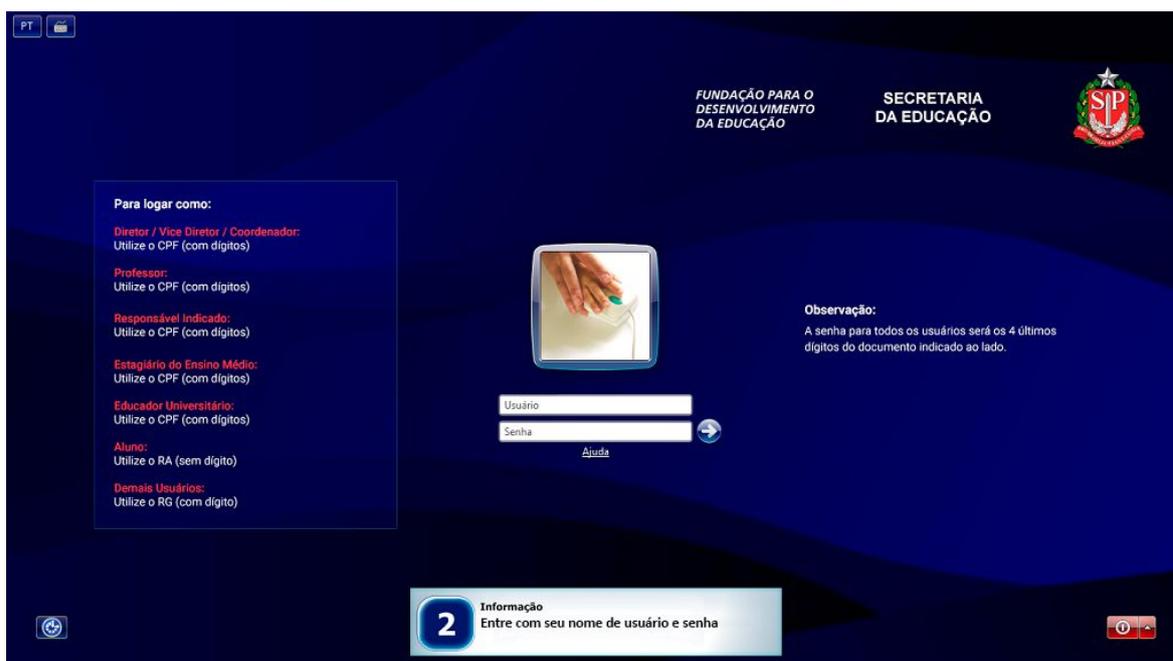


Ação 4 – Aguarde cerca de 20 minutos e ligue/reinicie todas as Estações de Trabalho. A tela a seguir será exibida em cada estação.



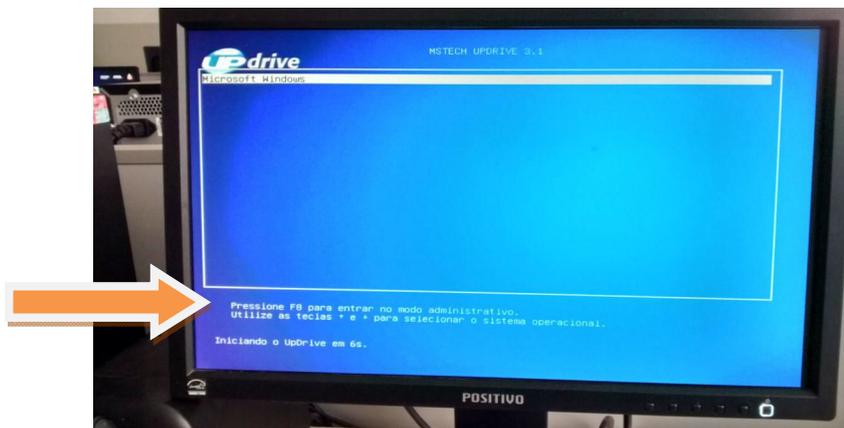
Nenhuma ação deverá ser realizada nesse momento, apenas **aguarde** até que o processo seja concluído em todas as estações.

Observação: Caso não apareça a mensagem acima, não percebam nenhuma atualização de pacotes e a estação não iniciar conforme figura abaixo,

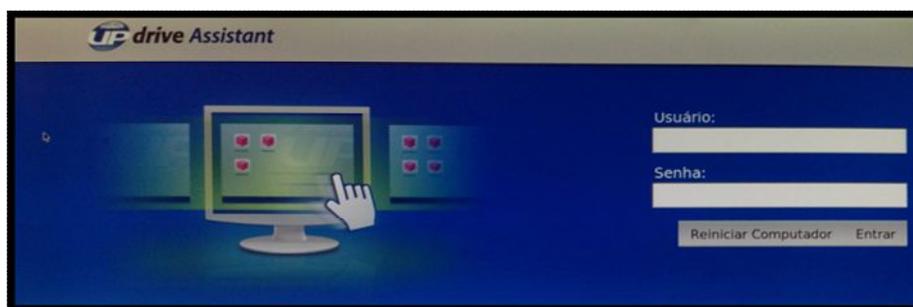


é o indício de que o procedimento na Estação de Trabalho não deu certo. Sendo assim, sugerimos o seguinte procedimento:

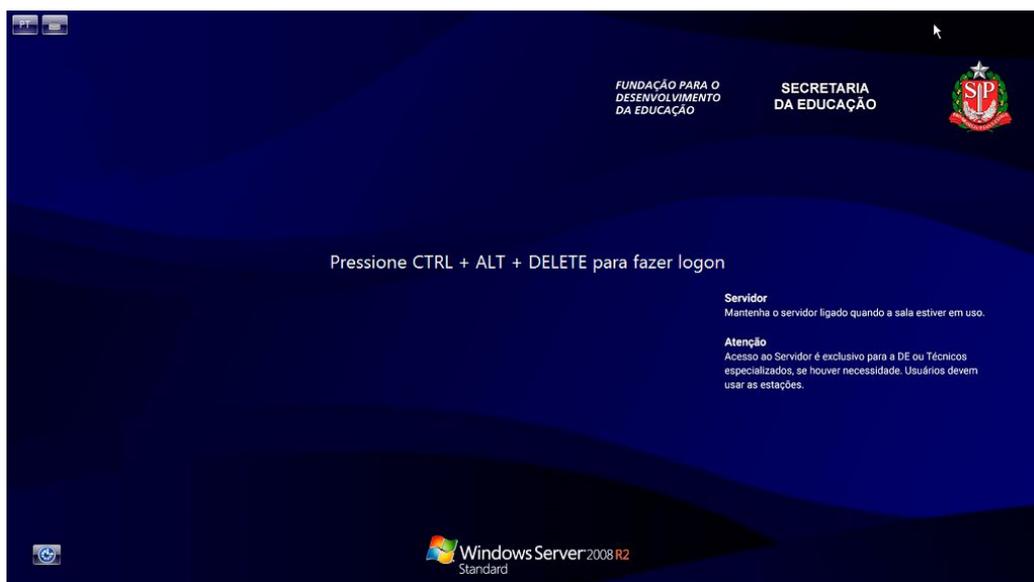
A Estação de Trabalho deverá ser novamente reiniciada e, quando aparecer a tela abaixo, apertar de imediato a tecla F8 do teclado, conforme informado no canto inferior da tela e destacado, para que o processo prossiga e apareça a tela de atualização de pacotes mostrada acima. Este procedimento deverá ser feito, se necessário, em todas as Estações de Trabalho.



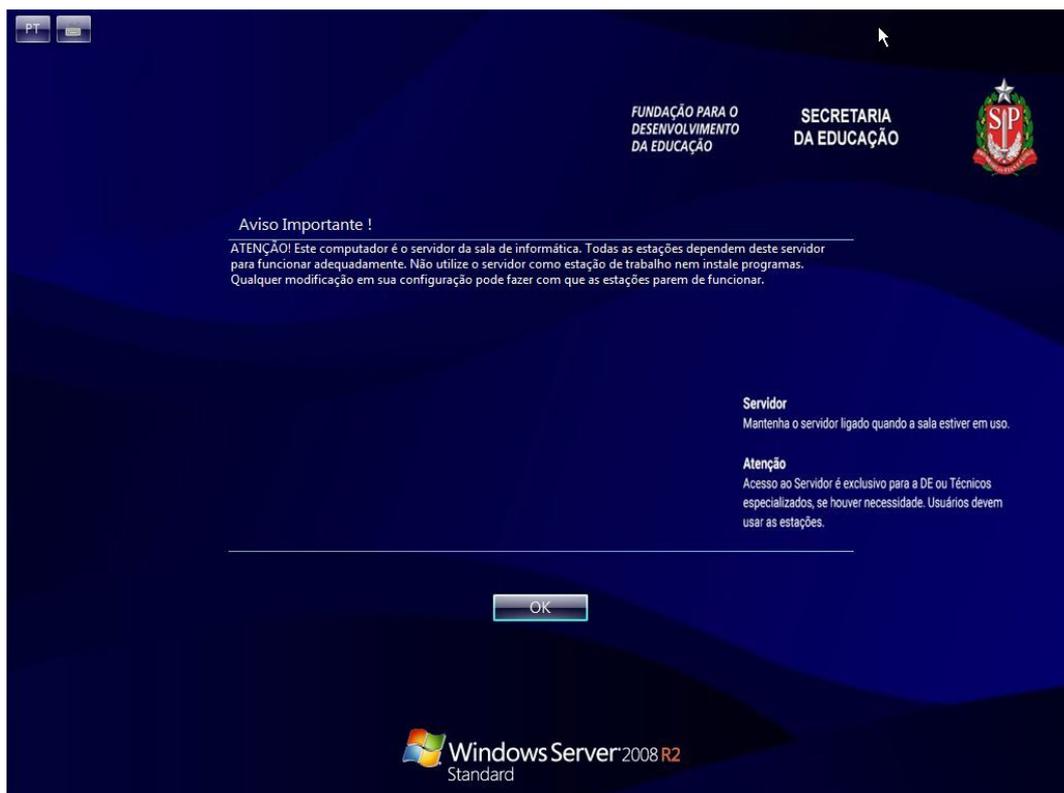
Ação 5- Ao término da atualização a tela seguinte será exibida em cada **Estação de Trabalho**. Não é necessário digitar usuário e senha. Clique em **“Reiniciar Computador”** em **todas as Estações de Trabalho** e, em seguida, confirme, em cada uma, clicando em **“sim”**.



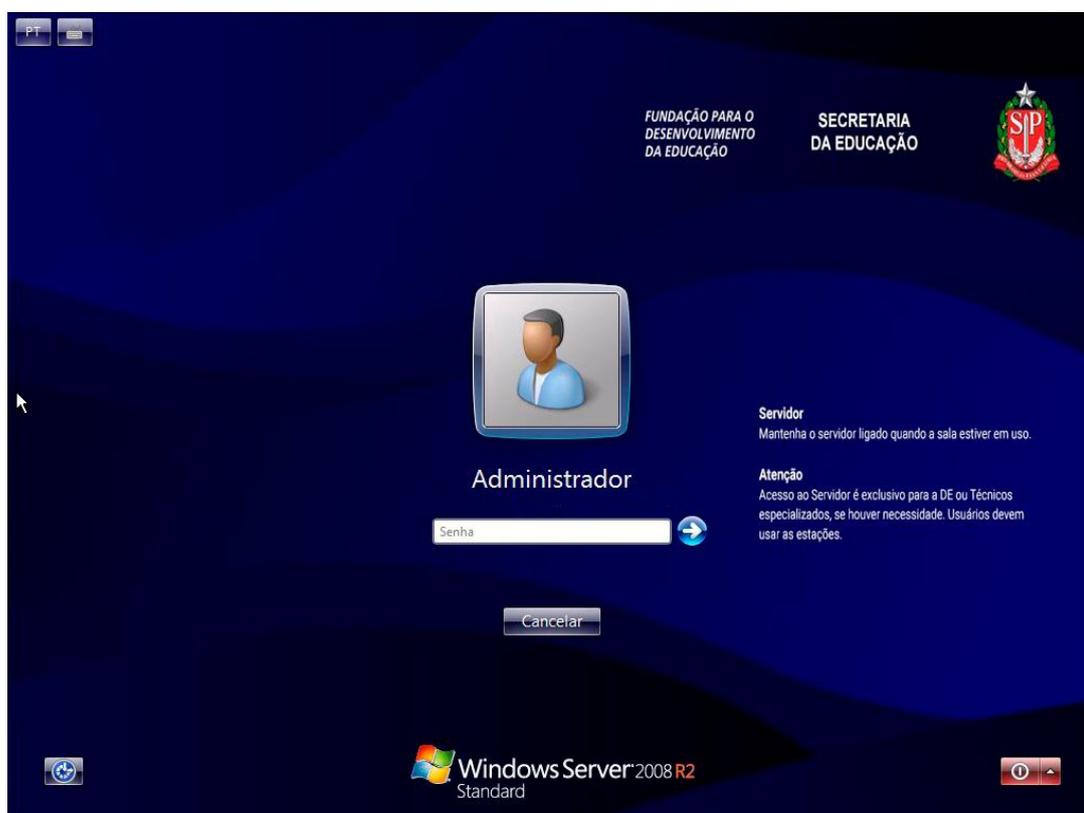
Ação 6 – Reinicie a Estação Administrativa (servidor). A tela abaixo será exibida.



Tecele Control + Alt + Del, a seguinte mensagem será exibida:



Ao clicar em "OK", a seguinte tela será exibida:

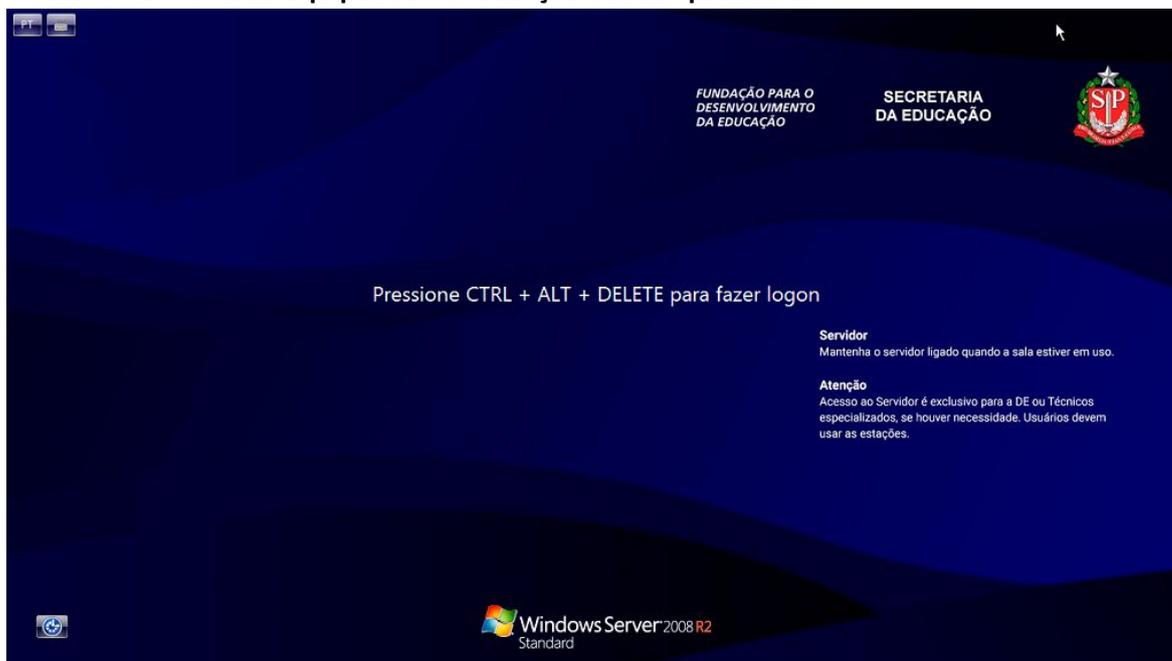


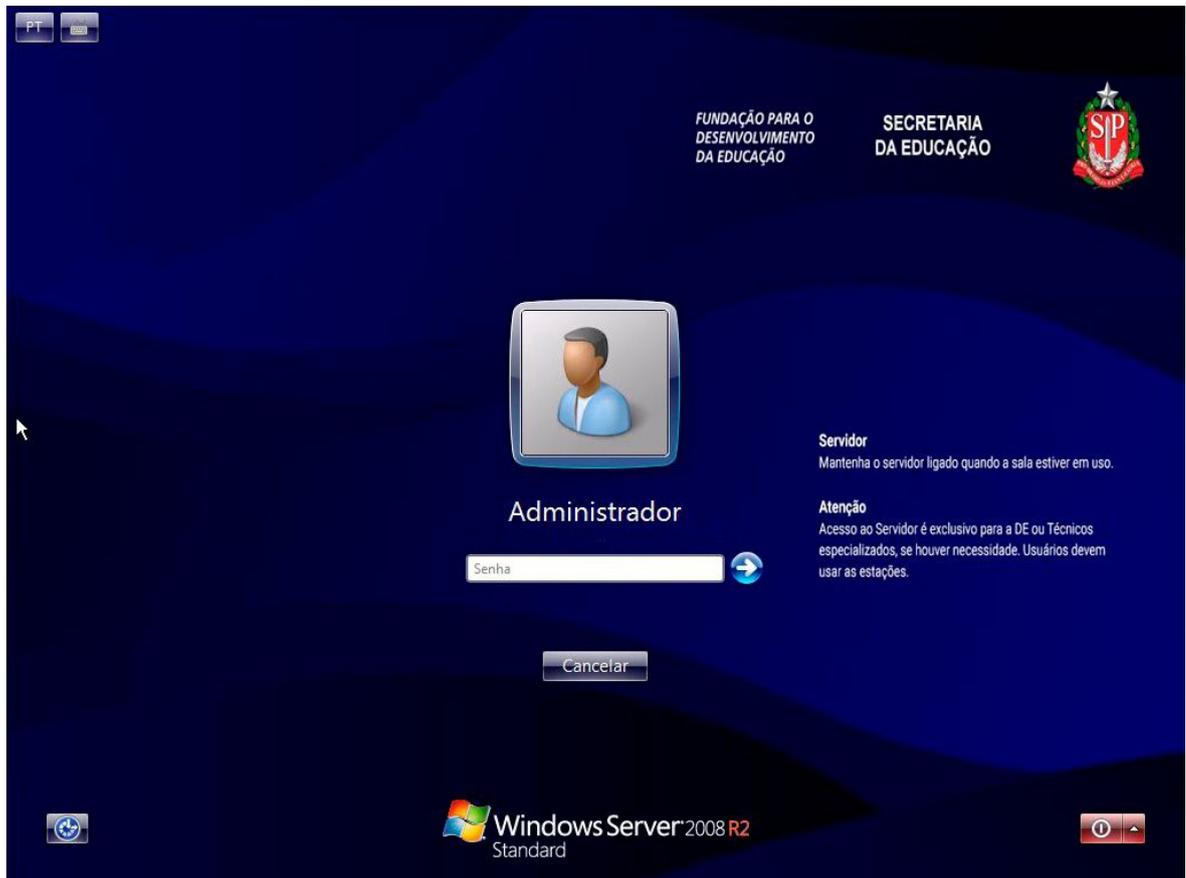
Processo de atualização finalizado.

VERIFICAÇÃO DE SUCESSO

Para verificar o sucesso das atualizações, confira os seguintes itens:

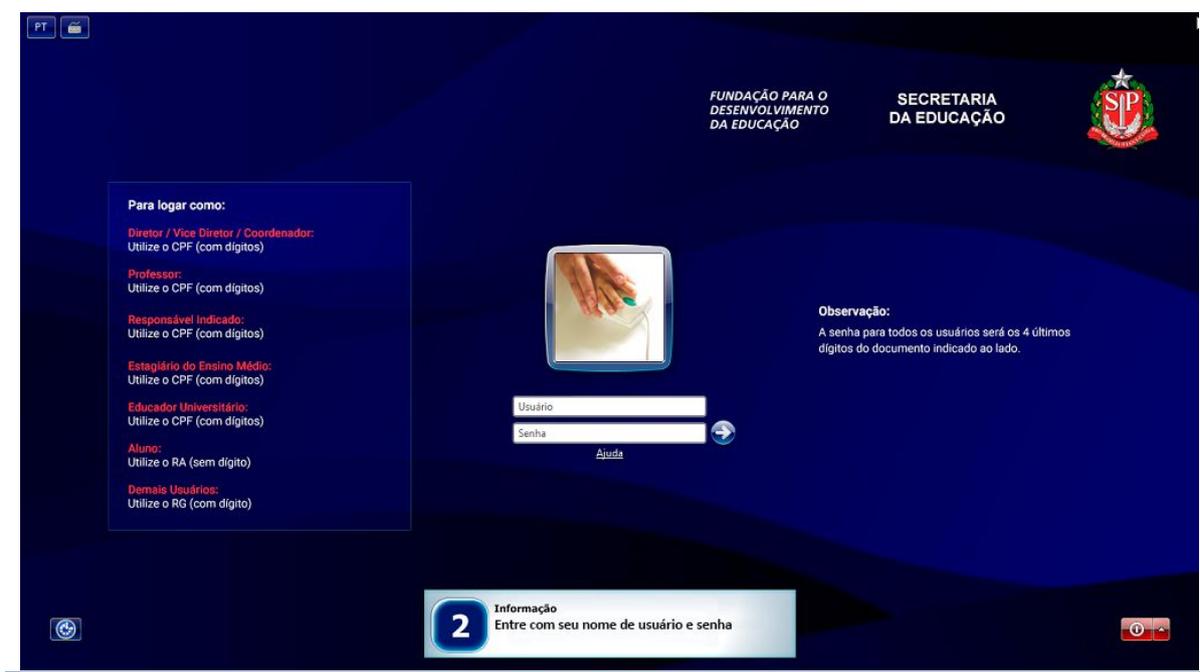
1. **Na Estação Administrativa (servidor)** - A tela de login da Estação Administrativa (servidor) deve ser exibida conforme imagens abaixo. O login será efetuado apenas por aqueles que possuem o perfil de **Administrador**, a saber - **equipe responsável da Diretoria de Ensino ou equipes de manutenção dos computadores.**





Lembre-se: A partir da atualização, A **Estação Administrativa (servidor)** deverá permanecer ligada sempre que a sala estiver em uso e seu acesso é restrito. Somente será acessado pela equipe responsável da Diretoria de Ensino ou pelas equipes de manutenção dos computadores.

2. Nas Estações de Trabalho - Após a atualização, aparecerá a **tela de login**, conforme figura a seguir.



Fique atento!
Novos logins de acesso – Uso das Estações de Trabalho

Para logar como:

Diretor / Vice Diretor / Coordenador: **utilizar o CPF (com dígitos)**

Professor: **utilizar o CPF (com dígitos)**

Responsável Indicado: **utilizar o CPF (com dígitos)**

Estagiário do Ensino Médio: **utilizar o CPF (com dígitos)**

Educador Universitário: **utilizar o CPF (com dígitos)**

Aluno: **utilizar o RA (sem dígitos)**

Demais Usuários: **utilizar o RG (com dígitos)**

Senhas:

A senha para todos os usuários será composta pelos 4 últimos dígitos do documento indicado acima.

Observações:

(1) não utilizar caracteres especiais como pontos, traços ou espaços nos campos de login e senha.

(2) não utilizar zeros à esquerda no CPF. Exemplo:

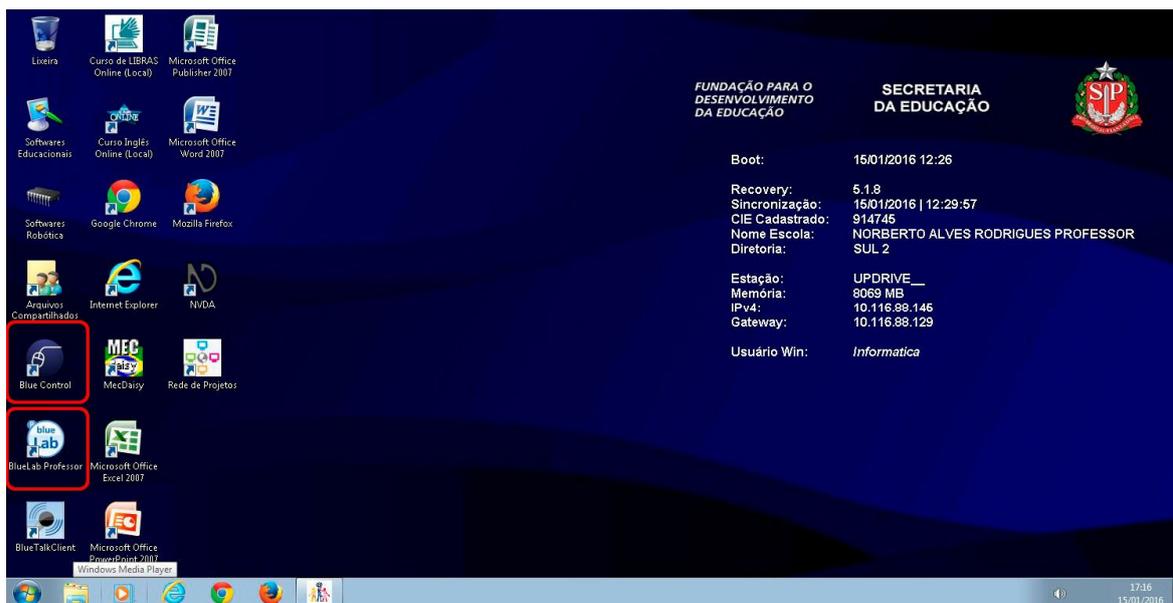
Se o CPF é 011.111.111-11, o login correto é: 1111111111 (sem o zero à esquerda)

(3) os usuários que não estiverem no banco de dados da SEE deverão ser cadastrados para terem acesso.

3. Após login, deverá aparecer a tela interativa com os projetos e programas da SEE:



4. Todas as Estações de Trabalho devem possuir atalhos na área de trabalho para o BlueControl Admin e BlueLab Professor, conforme mostrado na imagem abaixo.



Processo de atualização finalizado!

	Problema	Causa	Solução
1	Não consegue realizar o processo de atualização porque não conhece o sistema/procedimentos de atualização ou não tem familiaridade com informática		Seguir o tutorial para realizar a atualização. Em caso de dificuldades, entre em contato com o suporte Acessa Escola: (11) 3158-4474 / 3158-4629 / 3158-4688 / 3158-4472 / e-mail: bluecontrol@atendimento.fde.sp.gov.br
2	Sala do Acessa Escola está sem internet	Verificar se toda a escola está sem internet. Caso esteja sem internet, será necessário abrir um chamado.	Abrir chamado no link da FDE: http://www.fde.sp.gov.br/PagesPublic/InternaCentralSolicAviso
3	Por que não tenho mais acesso ao Servidor da sala do Acessa?	A partir da atualização do sistema, a Estação Administrativa (Servidor) terá o seu acesso restrito. Somente será acessada pela equipe responsável da Diretoria de Ensino (NIT) ou pelas equipes de manutenção dos computadores. Atenção: o Servidor deverá permanecer ligado sempre que a sala estiver em uso.	Todas as ações de gerenciamento da sala ou o uso pelo professor, antes realizados no Servidor, podem ser feitos em qualquer Estação de Trabalho.
4	Não é possível acessar a Estação de Trabalho utilizando o CPF do professor.	1 – A escola não foi atualizada 2 – O usuário faz parte da estrutura	1 – Para usar o CPF como login a escola precisa ter atualizado o sistema da sala. 2 e 3 – Os cadastros dos professores são sincronizados periodicamente. Caso o

	Problema	Causa	Solução
		<p>escolar há pouco tempo</p> <p>3 – O usuário é um professor e dá aula em mais de uma escola ou mudou de escola</p>	<p>professor não esteja conseguindo acesso, é necessário entrar em contato com o Suporte ACESSA ESCOLA por meio dos telefones: (11) 3158-4474 / 3158-4629 / 3158-4688 / 3158-4472, solicitando o cadastramento. Para isso, tenha em mãos o nome do professor e o CPF.</p>
5	<p>Não é possível acessar a Estação de Trabalho utilizando RA do aluno.</p>	<p>1 – A escola não foi atualizada</p> <p>2 – O usuário faz parte da estrutura escolar há pouco tempo</p> <p>3 - Outros problemas</p>	<p>1 – Para usar o RA como login a escola precisa ter atualizado o sistema da sala.</p> <p>2 – Os cadastros dos alunos são sincronizados periodicamente. Caso o aluno não esteja conseguindo acesso, é necessário entrar em contato com o Suporte ACESSA ESCOLA por meio dos telefones: (11) 3158-4474 / 3158-4629 / 3158-4688 / 3158-4472, solicitando o cadastramento. Para isso, tenha em mãos o nome do aluno e o RA.</p> <p>3 – Nesse caso é necessário entrar em contato com o suporte ACESSA ESCOLA para auxílio técnico. Contatos do suporte: (11) 3158-4474 / 3158-4629 / 3158-4688 / 3158-4472 / e-mail: bluecontrol@atendimento.fde.sp.gov.br</p>
6	<p>A atualização não ocorreu no Servidor</p>	<p>1 - Os procedimentos de atualização foram executados parcialmente</p> <p>2 - Problema com a internet</p> <p>3 - Outros problemas</p>	<p>1 – Verificar se todos os procedimentos foram realizados de acordo com o tutorial.</p> <p>2 – Abra um chamado no link da FDE: http://www.fde.sp.gov.br/PagesPublic/InternaCentralSolicAviso.aspx?contextmenu=centralatend</p> <p>3 - Neste caso é necessário entrar em contato com o suporte ACESSA ESCOLA para auxílio técnico. Contatos do suporte: (11) 3158-4474 / 3158-4629 / 3158-4688 / 3158-4472 / e-mail:</p>

	Problema	Causa	Solução
			bluecontrol@atendimento.fde.sp.gov.br
7	A atualização não ocorreu nas Estações de Trabalho	<p>1 – Os procedimentos de atualização foram executados parcialmente</p> <p>2 - Problema com a internet</p> <p>3 - Servidor não atualizado</p> <p>4 - Servidor recebeu Recovery recentemente</p> <p>5 - Outros problemas</p>	<p>1 – Verificar se todos os procedimentos foram realizados de acordo com o tutorial.</p> <p>2 – Abra um chamado no link da FDE: http://www.fde.sp.gov.br/PagesPublic/InternaCentralSolicAviso.aspx?contextmenu=centralatend</p> <p>3 - Neste caso é necessário entrar em contato com o suporte Acessa Escola para auxílio técnico. Contatos do suporte: (11) 3158-4474 / 3158-4629 / 3158-4688 / 3158-4472 / e-mail: bluecontrol@atendimento.fde.sp.gov.br</p>
8	Não é possível acessar o BlueControl ou o Bluelab das Estações de Trabalho	<p>1 - Estação não atualizada</p> <p>2 – Procedimentos de atualização executados corretamente, mas sem acesso</p>	<p>1 - Verificar se todos os procedimentos foram realizados de acordo com o tutorial.</p> <p>2 - Nesse caso é necessário entrar em contato com o suporte Acessa Escola para auxílio técnico. Contatos do suporte: (11) 3158-4474 / 3158-4629 / 3158-4688 / 3158-4472 / e-mail: bluecontrol@atendimento.fde.sp.gov.br</p>
9	As Estações de Trabalho exibem a mensagem “Não foi possível encontrar o Servidor do BlueLab na rede”	<p>1- Servidor desligado</p> <p>2- Problema com o equipamento de rede (problemas com o DHCP) ou falta de internet na escola.</p>	<p>1 - Manter o Servidor ligado.</p> <p>2 - Nesse caso é necessário entrar em contato com o suporte Acessa Escola para auxílio técnico. Contatos do suporte: (11) 3158-4474 / 3158-4629 / 3158-4688 / 3158-4472 / e-mail: bluecontrol@atendimento.fde.sp.gov.br</p> <p>3 - Abra um chamado no link da FDE: http://www.fde.sp.gov.br/PagesPublic/InternaCentralSolicAviso.aspx?contextmenu=centralatend</p>

	Problema	Causa	Solução
			u=centralatend
10	Problemas de DHCP	<p>1 - Mensagem nas Estações “Não foi possível encontrar o Servidor do BlueLab na rede”</p> <p>2 - Problemas de internet na escola podem impedir o funcionamento correto da rede dos computadores</p>	<p>1 - Nesse caso é necessário entrar em contato com o suporte ACESSA ESCOLA para auxílio técnico. Contatos do suporte: (11) 3158-4474 / 3158-4629 / 3158-4688 / 3158-4472 / e-mail: bluecontrol@atendimento.fde.sp.gov.br</p> <p>2 - Abra um chamado no link da FDE: http://www.fde.sp.gov.br/PagesPublic/InternaCentralSolicAviso.aspx?contextmenu=centralatend</p>
11	A Estação não inicia o Windows e fica parada em uma tela azul ou preta	Essa situação indica que o sistema está corrompido	Solicitar ao NIT da Diretoria de Ensino a reinstalação do Recovery.
12	Mensagem de erro de proxy no navegador das Estações de Trabalho	Ferramenta de controle de acesso à internet corrompida	Nesse caso é necessário entrar em contato com o suporte ACESSA ESCOLA para auxílio técnico. Contatos do suporte: (11) 3158-4474 / 3158-4629 / 3158-4688 / 3158-4472 / e-mail: bluecontrol@atendimento.fde.sp.gov.br