

Guia de Suporte: O que fazer quando a Internet parar de funcionar?

Quando a unidade escolar estiver sem acesso à internet, o primeiro passo é **identificar qual conexão está indisponível**. Algumas unidades possuem mais de um link de internet e cada serviço possui um canal de atendimento específico.

Após identificar qual conexão apresentou o problema, **registre um chamado junto ao canal de suporte responsável**, conforme as orientações deste guia.

Canais de Atendimento ICI:

☎ **Telefone:** (41) 3074-6262

💻 **Portal Web:** service.ici.tec.br

Para acelerar o diagnóstico, forneça o máximo de detalhes possível no chamado (ex: "Internet totalmente sem sinal", "Wi-Fi não aparece", "Apenas a secretaria está sem rede", "Luz do modem apagada").

Programas Federais e Operadoras

Caso o problema esteja relacionado à internet disponibilizada pelo Programa do Governo Federal, verifique no contrato qual operadora fornece o serviço para a unidade e consulte, abaixo, o canal de atendimento correspondente para solicitar suporte.

1. Consultas Gerais e MEC

Para checar se sua unidade foi contemplada nos programas federais, utilize o código INEP no link de [Lista de Unidades Contempladas](#).

- **Órgão:** Coordenação Geral de Educação Digital, Inovação e Conectividade (CGTI/MEC)
- ✉ **E-mail:** cgti@mec.gov.br
- ☎ **Telefones:** (61) 2022-9490 | 0800-616161

2. Programa FUST (Problemas com a internet da operadora)

Caso sua unidade utilize o link de internet fornecido via programa federal FUST, siga estritamente as etapas abaixo:

1. Acione a Operadora responsável indicada na tabela abaixo.
2. Notifique a sua Regional (NRE) enviando um e-mail sobre a ocorrência.
3. Envie uma cópia desse mesmo e-mail para: infraestrutura@curitiba.pr.gov.br

Operadora	Canal de Atendimento	Observações
CLARO	Portal do Cliente Primesys	Requer usuário e senha enviados após a ativação.
LIGGA	☎ 0800 604 39 39	Disponível 24h, 7 dias por semana.
VIVO	☎ (11) 3043-1700 (Opções 2 e 4)	Informe o CNPJ do projeto: 07.388.289/0001-07
	✉ NOC_FUST.br@telefonica.com	
ALGAR	☎ 0800 940 2999	Obrigatório informar o N° do Circuito da Rede Externa.

3. Programa Aprender Conectado

Para suporte e dúvidas sobre a implantação da rede sem fio interna pela EACE:

✉ **Planejamento:** planejamento@eace.org.br

✉ **Suporte Técnico:** suporte@eace.org.br