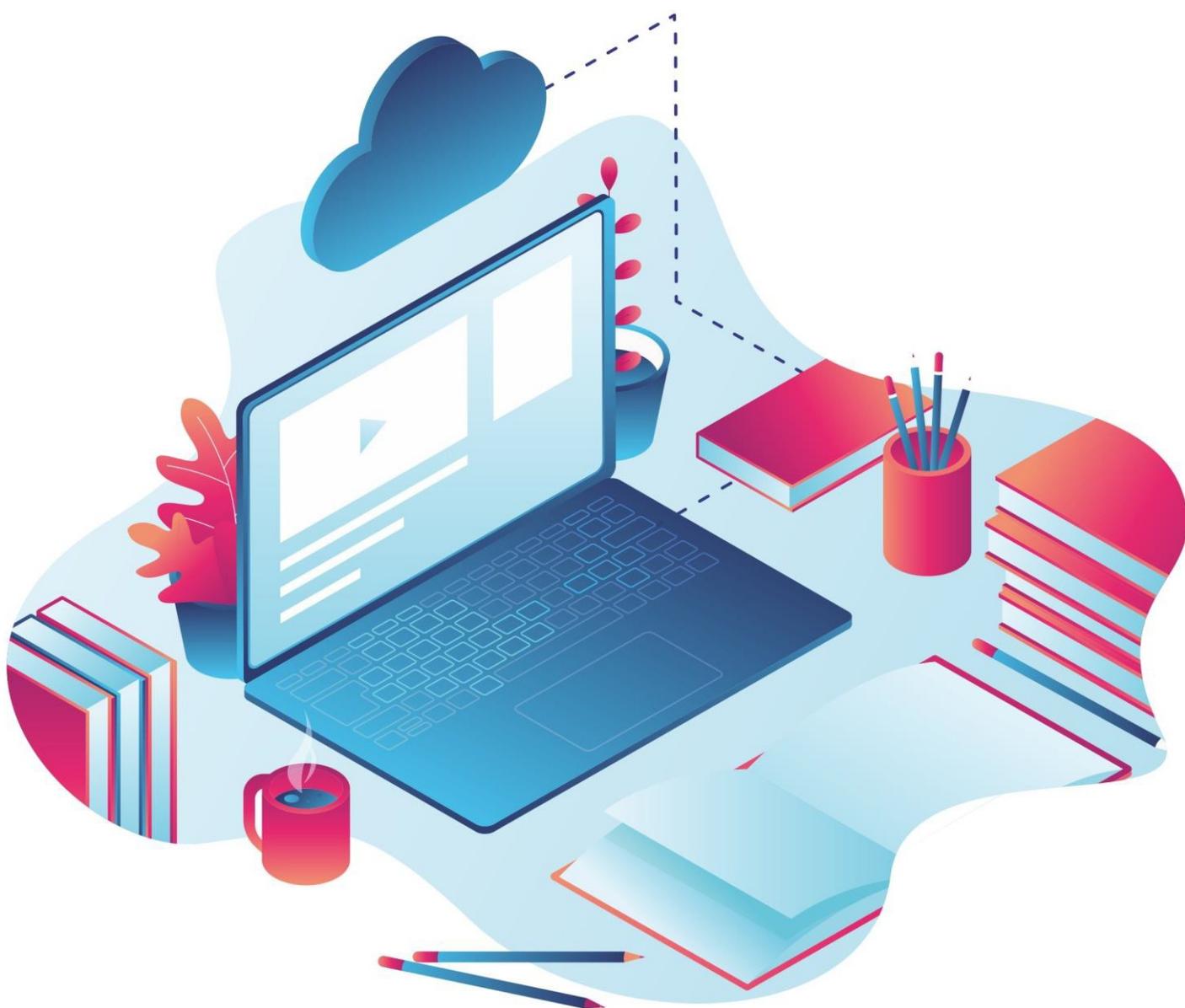


# ESCOLA DIGITAL

*kits* de computadores e  
de conectividade



A política educativa desenvolvida a partir de 2016 assenta em três pilares fundamentais: Sucesso, Inclusão e Cidadania.

A definição de sucesso está inscrita no *Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória*, documento que elenca áreas de competência a desenvolver ao longo dos 12 anos de escolaridade, salientando-se aqui as competências de Conhecimento Científico e Tecnológico, Pensamento Crítico e Criativo, Raciocínio e Resolução de Problemas. O *Perfil dos Alunos* é uma resposta à necessidade de existir um currículo centrado em domínios fundamentais, por forma a que os alunos consigam preparar-se para este contexto, em que a forma como as pessoas aprendem, trabalham e comunicam está em constante e acelerada mudança, muito por causa da tecnologia e da digitalização progressiva de praticamente tudo ao redor.

Falamos de inclusão quando nos centramos numa escola que é para todos e não apenas para alguns. Hoje, não dominar competências digitais, não se conseguir conectar ou navegar com segurança são efeitos que potenciam a desigualdade. No mundo digital, encontram-se muitas informações e recursos, mas também se encontram o *cyberbullying*, as *fake news* e o apelo ao ódio. Por isso, educar para uma cidadania consciente é também oferecer aos alunos caminhos para uma relação saudável com o digital, na consciência de que o humanismo estará sempre acima de um qualquer algoritmo.

Consequentemente, educar para o sucesso, inclusão e cidadania requer uma transição digital.

Assim, em cumprimento do Programa do XXII Governo Constitucional, e com vista a alcançar a meta da “Universalização da Escola Digital”, o Ministério da Educação implementará, a partir do corrente ano letivo, medidas que permitirão incrementar esta estratégia, faseadamente.

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.

A nível infraestrutural, as escolas públicas serão dotadas de computadores, conectividade e licenças de *software*, que começam a chegar às escolas públicas de forma progressiva.

Num primeiro momento será dada particular atenção aos alunos abrangidos por apoios no âmbito da Ação Social Escolar, iniciando-se com os alunos do escalão A que frequentam o ensino secundário, priorizando aqueles que não têm acesso a equipamentos eletrónicos em casa.

A Secretaria-Geral da Educação e Ciência (SGEC) é a entidade responsável pelo fornecimento dos equipamentos aos Agrupamentos de Escolas/Escolas não Agrupadas (AE/ENA) que, por sua vez, ficam encarregues de os ceder aos beneficiários. Este processo requer a entrega do equipamento na sede de cada AE/ENA, a assinatura de um Acordo de Cooperação sobre a utilização de equipamentos informáticos, entre os respetivos AE/ENA e a SGEC, bem como a assinatura de um Auto de Entrega pelo Encarregado de Educação do aluno a quem for atribuído o *kit*.

Cada *kit* é composto por um **computador portátil**, **auscultadores com microfone**, uma **mochila**, um **hotspot** e um **cartão SIM**, que garante a conectividade a partir de qualquer ponto do país (pressupondo uma utilização responsável de dados móveis). Foram definidos três tipos de computador: 1) 1º ciclo do ensino básico; 2) 2º e 3º ciclos do ensino básico; e 3) ensino secundário. Os tipos de equipamentos foram ajustados às necessidades de utilização expectável de cada nível educativo em contexto de aprendizagem.

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  
Novembro 2020

# CONTEÚDO

INTRODUÇÃO .....	4
KIT DE COMPUTADOR .....	5
KIT DE CONETIVIDADE .....	8
PROCEDIMENTO .....	10
ANEXO I Minuta do Auto de Entrega – Encarregado de Educação/ Aluno menor de idade .....	16
ANEXO II Minuta do Auto de Entrega - Alunos maiores de idade .....	19
ANEXO III Contrato de cessão .....	22
ANEXO IV Lista de incidências e tipos de ação .....	23



# 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. 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.

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.

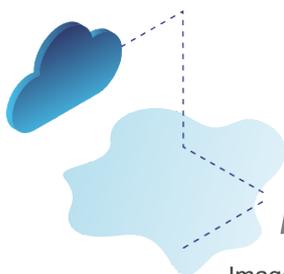


### Localização ilustrada de informação de referência:

- 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. Garantir a correspondência entre o número de série e o número de imobilizado conforme registado no sistema de informação *online*.



# 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 SIM CARD também disponível no próprio cartão SIM (círculo amarelo). ●



## ANEXO I

### Minuta do Auto de Entrega – Encarregado de Educação/ Aluno menor de idade

No dia \_/\_/, na sede do Agrupamento de Escolas XXX/Escola Não Agrupada XXX, sita na [morada completa] procedeu-se à entrega temporária e gratuita dos bens e equipamentos informáticos, abaixo descritos a:

[Nome], Encarregado de Educação, com o NIF XXXX, titular do cartão de cidadão n.º XXXXX, do aluno [Nome], matriculado na Escola XXX, a frequentar o [ano, ciclo e nível de ensino], [morada], com o NIF XXXX, titular do cartão de cidadão n.º XXXXX, beneficiário S/N do escalão A/B da Ação Social Escolar para efeitos de atribuição do abono de família [riscar o que não interessa].

São cedidos a título gratuito, com a obrigação de restituição, os seguintes equipamentos:

a. Computador XXXXXX:

- N.º de série do computador n.º XXXX
- N.º de imobilizado do computador n.º XXXX;
- Mochila;
- Transformador;
- Auscultador com microfone (Headset).

b. Conetividade XXXXXX:

- N.º de série/ID n.º XXXX ou
- IMEI-Hotspot n.º XXXX;
- SIM Card- cartão SIM n.º XXXX;
- Caraterísticas da conetividade:

Utilização de dados ilimitada, exclusivamente em contexto educativo e com uma utilização responsável.

Adicionalmente, é disponibilizado um pacote de 2GB de dados por mês, para utilização livre, com possibilidade de reforço com carregamentos adicionais e emissão de fatura através das caixas Multibanco.

Estes carregamentos adicionais são da total responsabilidade do Encarregado de Educação ou Aluno maior de idade, que assume a despesa.

## CONDIÇÕES GERAIS:

1. Os equipamentos cedidos destinam-se a ser utilizados, exclusivamente, para fins do processo de ensino e aprendizagem do Aluno, com início em ...../...../.... e término na data de conclusão do ciclo de estudos que o Aluno frequenta no momento da cedência, nomeadamente, nas seguintes situações:
  - a. no caso de o Aluno transitar do primeiro para o segundo ciclo de ensino básico;
  - b. na data de conclusão do terceiro ciclo de ensino básico;
  - c. na data de conclusão do ensino secundário.
2. A data para a entrega dos equipamentos no término do período referido no número anterior será notificada pelo Agrupamento de Escolas XXX/Escola Não Agrupada XXX ao Encarregado de Educação/Aluno (subcessionário/comodatário).
3. O Encarregado de Educação/Aluno (subcessionário/comodatário) obriga-se a zelar pela conservação dos bens e equipamentos que lhe são cedidos por comodato (empréstimo), devendo restituí-los no fim do período indicado nos pontos anteriores nas condições que resultam de um uso responsável e prudente, sob pena do acionamento de obrigações contratualmente previstas por perda ou deterioração dos bens e equipamentos;
4. A instalação ou cópia de programas ou aplicações informáticas (software) no equipamento informático é expressamente proibida, salvo tratando-se de instalação ou cópia de software exclusivamente para fins do processo de ensino e aprendizagem e desde que previamente fornecido e/ou autorizado pelo Ministério da Educação e/ou pelo/a Diretor/a do AE/ENA;
5. A instalação ou remoção de partes ou componentes (hardware) do equipamento é expressamente proibida;
6. O Encarregado de Educação/Aluno está autorizado a deslocar os equipamentos para fora da morada da sua residência ou domicílio indicado neste auto de entrega, exclusivamente para fins do processo de ensino e aprendizagem e bem assim nas situações em que sejam previamente autorizados pelo Ministério da Educação ou pelo/a Diretor/a do AE/ENA;
7. O Encarregado de Educação/Aluno (subcessionário/comodatário) obriga-se a comunicar imediatamente ao Agrupamento de Escolas XXX/Escola Não Agrupada XXX a perda ou o roubo dos bens ou equipamentos.
8. O Encarregado de Educação/Aluno (subcessionário/comodatário) obriga-se, ainda, a suportar todas as despesas devidas pela recuperação dos bens ou equipamentos sempre que os danos advenham de mau uso ou negligência na sua conservação.
9. É vedada ao Encarregado de Educação/Aluno (subcessionário/comodatário) a possibilidade de sub-comodatar ou locar os bens ou equipamentos objeto cedido a terceiros.

10. Em tudo o que não consta nos pontos anteriores, são aplicáveis à presente cedência de equipamentos para o acesso e a utilização de recursos didáticos e educativos digitais, as disposições constantes dos artigos 1129.º a 1137.º do Código Civil, relativas ao contrato de comodato.

#### DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS E DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO

11. O Encarregado de Educação/Aluno, sendo titular(es) dos dados pessoais constantes do presente auto de entrega de bens ou equipamentos informáticos autoriza expressamente a que os mesmos sejam objeto de recolha, utilização, registo e tratamento, ao abrigo da alínea a) do n.º1 do art.6.º do Regulamento Geral sobre Proteção de Dados (RGPD), para efeitos de monitorização, verificação, controlo e avaliação no quadro da implementação dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI) e respetivo reporte à Comissão Europeia e restantes entidades envolvidas, no âmbito dos respetivos projetos comunitários financiadores e sempre que solicitado pelas autoridades nacionais e comunitárias legalmente competentes, no âmbito das quais também podem ser solicitados comprovativos de matrícula e da condição de beneficiário do escalão de Ação Social Escolar identificado no proémio pelas mesmas autoridades.

SIM, ACEITO que os meus dados pessoais e se aplicável, os do meu educando sejam objeto de recolha, utilização, registo e tratamento. Para os efeitos indicados no presente documento

12. O Encarregado de Educação/Aluno, enquanto titular(es) dos dados pessoais, tem o direito de solicitar o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito ou ao do respetivo educando, se aplicável, à sua retificação ou o seu apagamento, ou à limitação de tratamento, bem como, ao direito de portabilidade dos dados, sem prejuízo das restantes disposições legais previstas no RGPD e na Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto, nomeadamente, a obrigação de conservação dos dados pessoais decorrente de obrigações de direito nacional e comunitário.

Entregue por: \_\_\_\_\_

Cargo/categoria: \_\_\_\_\_

Assinatura do responsável pela receção dos equipamentos:

\_\_\_\_\_  
(XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX)

Encarregado de Educação do Aluno:

\_\_\_\_\_  
(XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX)

## ANEXO II

### Minuta do Auto de Entrega - Alunos maiores de idade

No dia \_\_/\_\_/\_\_, na sede do Agrupamento de Escolas XXX/Escola Não Agrupada XXX, sita na [morada completa] procedeu-se à entrega temporária e gratuita dos bens e equipamentos informáticos, abaixo descritos a:

[Nome], Aluno matriculado na Escola XXX, maior de idade, a frequentar o [ano, ciclo e nível de ensino], [morada], com o NIF XXXX, titular do cartão de cidadão n.º XXXXX, beneficiário S/N do escalão A/B da Ação Social Escolar para efeitos de atribuição do abono de família [riscar o que não interessa].

São cedidos a título gratuito, com a obrigação de restituição, os seguintes equipamentos:

- a. Computador XXXXXX:
  - N.º de série do computador n.º XXXX
  - N.º de imobilizado do computador n.º XXXX;
  - Mochila;
  - Transformador;
  - Auscultador com microfone (Headset).
- b. Conetividade XXXXXX:
  - N.º de série/ID n.º XXXX ou
  - IMEI-Hotspot n.º XXXX;
  - SIM Card- cartão SIM n.º XXXX;
  - Caraterísticas da conetividade:

Utilização de dados ilimitada, exclusivamente em contexto educativo e com uma utilização responsável.

Adicionalmente, é disponibilizado um pacote de 2GB de dados por mês, para utilização livre, com possibilidade de reforço com carregamentos adicionais e emissão de fatura através das caixas Multibanco.

Estes carregamentos adicionais são da total responsabilidade do Encarregado de Educação ou Aluno maior de idade, que assume a despesa.

#### CONDIÇÕES GERAIS:

1. Os equipamentos cedidos destinam-se a ser utilizados, exclusivamente, para fins do processo de ensino e aprendizagem do Aluno, com início em \_\_/\_\_/\_\_ e término na data de conclusão do ciclo de estudos que o Aluno frequenta no momento da cedência, nomeadamente, nas seguintes situações:

- a. no caso de o Aluno transitar do primeiro para o segundo ciclo de ensino básico;

- b. na data de conclusão do terceiro ciclo de ensino básico;
  - c. na data de conclusão do ensino secundário.
2. A data para a entrega dos equipamentos no término do período referido no número anterior será notificada pelo Agrupamento de Escolas XXX/Escola Não Agrupada XXX ao Aluno maior de idade (subcessionário/comodatário).
  3. O Aluno maior de idade (subcessionário/comodatário) obriga-se a zelar pela conservação dos bens e equipamentos que lhe são cedidos por comodato (empréstimo), devendo restituí-los no fim do período indicado nos pontos anteriores nas condições que resultam de um uso responsável e prudente, sob pena do acionamento de obrigações contratualmente previstas por perda ou deterioração dos bens e equipamentos;
  4. A instalação ou cópia de programas ou aplicações informáticas (software) no equipamento informático é expressamente proibida, salvo tratando-se de instalação ou cópia de software exclusivamente para fins do processo de ensino e aprendizagem e desde que previamente fornecido e/ou autorizado pelo Ministério da Educação e/ou pelo/a Diretor/a do AE/ENA;
  5. A instalação ou remoção de partes ou componentes (hardware) do equipamento é expressamente proibida;
  6. O Encarregado de Educação/Aluno está autorizado a deslocar os equipamentos para fora da morada da sua residência ou domicílio indicado neste auto de entrega, exclusivamente para fins do processo de ensino e aprendizagem e bem assim nas situações em que sejam previamente autorizados pelo Ministério da Educação ou pelo/a Diretor/a do AE/ENA;
  7. O Aluno maior de idade (subcessionário/comodatário) obriga-se a comunicar imediatamente ao Agrupamento de Escolas XXX/Escola Não Agrupada XXX a perda ou o roubo dos bens ou equipamentos.
  8. O Aluno maior de idade (subcessionário/comodatário) obriga-se, ainda, a suportar todas as despesas devidas pela recuperação dos bens ou equipamentos sempre que os danos advenham de mau uso ou negligência na sua conservação.
  9. É vedada ao Aluno maior de idade (subcessionário/comodatário) a possibilidade de sub-comodatar ou locar os bens ou equipamentos objeto cedido a terceiros.
  10. Em tudo o que não consta nos pontos anteriores são aplicáveis, à presente cedência de equipamentos para o acesso e a utilização de recursos didáticos e educativos digitais, as disposições constantes dos artigos 1129.º a 1137.º do Código Civil, relativas ao contrato de comodato.

#### DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS E DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO

11. O Aluno maior de idade, sendo titular dos dados pessoais constantes do presente auto de entrega de bens/equipamentos informáticos autoriza expressamente a que os mesmos sejam objeto de

recolha, utilização, registo e tratamento, ao abrigo da alínea a) do n.º1 do art.6.º do Regulamento Geral sobre Proteção de Dados (RGPD), para efeitos de monitorização, verificação, controlo e avaliação no quadro da implementação dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI) e respetivo reporte à Comissão Europeia e restantes entidades envolvidas, no âmbito dos respetivos projetos comunitários financiadores e sempre que solicitado pelas autoridades nacionais e comunitárias legalmente competentes, no âmbito das quais também podem ser solicitados comprovativos de matrícula e da condição de beneficiário do escalão de Ação Social Escolar identificado no proémio pelas mesmas autoridades.

SIM, ACEITO que os meus dados pessoais sejam objeto de recolha, utilização, registo e tratamento. Para os efeitos indicados no presente documento

12. O Aluno maior de idade, enquanto titular dos dados pessoais, tem o direito de solicitar o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito ou ao do respetivo educando, se aplicável, à sua retificação ou o seu apagamento, ou à limitação de tratamento, bem como, ao direito de portabilidade dos dados, sem prejuízo das restantes disposições legais previstas no RGPD e na Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto, nomeadamente, a obrigação de conservação dos dados pessoais decorrente de obrigações de direito nacional e comunitário.

Entregue por: \_\_\_\_\_

Cargo/categoria: \_\_\_\_\_

Assinatura do responsável pela receção dos equipamentos:

\_\_\_\_\_  
(XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX)

Aluno:

\_\_\_\_\_  
(XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX)

## ANEXO III

### ACORDO DE COOPERAÇÃO

Ver minuta do Acordo de Cooperação sobre a utilização de equipamentos informáticos, conectividade e serviços conexos no âmbito da medida «universalização da escola digital», publicado neste link da página de apoio TIC da DGEEC:

<https://apoio.dgeec.mec.pt/Ajuda/docs.php?projeto=Escola+Digital&q=>

Menu: Ajuda -> Documentos de Apoio.

Do lado esquerdo, filtrar pelo projeto Escola digital.

## ANEXO IV

### Lista de incidências e tipos de ação

Incidente	Resposta	Responsável	Sistema de informação online
Falta de cobertura rede móvel	<p>1. Comprovar falta de conectividade (medição Net.Mede), com o suporte do ponto de contacto identificado na AE/ENA;</p> <p>2. Confirmada a indisponibilidade de serviço e existindo equipamento de outro operador em armazém, efetuar a troca de equipamento de conectividade do Aluno. Não existindo, equipamento de outro operador, recolher o hotspot e SIM card.</p> <p>Todas as trocas têm de ser registadas no Sistema de informação online;</p>	Agrupamento Escolar/Escola Não Agrupada (AE/ENA)	Registo troca equipamento
Não sabe utilizar/Não conhece utilização do hotspot	Ponto único de contato da AE/ENA com guia de orientações da DGEEC.	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.	Encarregado de Educação ou Aluno, quando maior de idade	-
Computador, Hotspot não funciona	<p>1. Comprovar não funcionamento (O Aluno, quando maior de idade, ou o Encarregado de Educação fala com o ponto único de contacto da AE/ENA &gt; despistagem &gt; suporte em garantia).</p> <p>2. Processo de recolha, logística inversa ou entrega em local a determinar.</p> <p>3. Processo de troca de computador e/ou devolução após reparação.</p> <p>Caso não seja possível resolver autonomamente o problema, poderá recorrer ao fornecedor correspondente do equipamento em causa, consultando a lista de contactos disponível, no sistema de informação disponível neste link: <b><u><a href="#">Escola Digital – Registo de Equipamentos</a></u></b>.</p>	<p>1. AE/ENA</p> <p>2. Fornecedor</p> <p>3. Fornecedor &gt; AE/ENA</p>	Registo troca equipamento e posterior devolução do equipamento reparado

Incidente	Resposta	Responsável	Sistema de informação online
Como ligar o equipamento à rede wifi na AE/ENA	<p>Seguir procedimento “wifi-MINEDU” publicado na página de apoio TIC da DGEEC:</p> <p><a href="https://apoio.dgeec.mec.pt/Ajuda/docs.php?projeto=Escola+Digital&amp;q=">https://apoio.dgeec.mec.pt/Ajuda/docs.php?projeto=Escola+Digital&amp;q=</a></p> <p>Menu: Ajuda -&gt; Documentos de Apoio. Do lado esquerdo, filtrar pelo projeto Escola digital.</p>	AE/ENA e Encarregado de Educação ou Aluno, quando maior de idade	-
Extravio de equipamento - Perda de complementos de equipamento (transformador, cabo do hotspot, auscultador com microfone ou mochila)	Despesas são da responsabilidade do responsável.	Encarregado de Educação ou Aluno, quando maior de idade	-
Extravio de equipamento – roubo	O Aluno maior de idade ou o Encarregado de Educação deve apresentar queixa nas forças de segurança e entregar o comprovativo na AE/ENA. Não elegível para novo equipamento. Aviso ao fornecedor. Equipamento fora de garantia.	Encarregado de Educação ou aluno, quando maior de idade	Registo roubo e referência queixa nas forças de segurança (ID arquivo)
Quebra	Se reparável, processo idêntico a avaria. Despesas, se não cobertas por garantia, são de responsabilidade do Encarregado de Educação ou Aluno maior de idade. Não elegível para novo equipamento.	Encarregado de Educação ou aluno, quando maior de idade	Registo de equipamento em reparação e posterior devolução do equipamento reparado
Não sabe instalar aplicativos	Suporte do ponto de contacto identificado na AE/ENA.	AE/ENA	-
Não sabe/Não conhece utilização software (aplicações) de	Suporte do ponto de contacto identificado na AE/ENA.	AE/ENA	-

Incidente	Resposta	Responsável	Sistema de informação online
colaboração/gestão educativa <sup>1</sup>			
Software (Aplicações) não funcionam	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprovar o não funcionamento (O Aluno ou o Encarregado de Educação fala com ponto de contacto identificado no AE/ENA &gt; despistagem contactar o suporte);</li> <li>2. Processo de reinstalação sob orientação da AE/ENA;</li> <li>3. Teste e validação.</li> </ol>	AE/ENA	-
Esquecimento de password	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprovar bloqueio; <i>Reset</i> de password (O Aluno ou o Encarregado de Educação fala com ponto de contacto identificado no AE/ENA&gt; AE/ENA efetua despistagem &gt; cria incidente no registo de incidentes disponível na plataforma de registo de equipamentos ou telefona ao suporte da DGEstE);</li> <li>2. Processo de reset password.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AE/ENA;</li> <li>2. DGEstE.</li> </ol>	-
User sem acesso ou inexistente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprovar bloqueio; novo utilizador, problema de autorizações/acessos (o Aluno ou o Encarregado de Educação fala com ponto de contacto identificado na AE/ENA &gt; despistagem contactar o suporte);</li> <li>2. Processo de desbloqueamento, ajustamento e configuração de autorizações, sob orientação da AE/ENA;</li> <li>3. Comunicação ao Aluno que testa e valida.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AE/ENA;</li> <li>2.DGEstE/DGEEC;</li> <li>3.Aluno.</li> </ol>	-
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): <a href="https://www.seguranet.pt">https://www.seguranet.pt</a> e <a href="https://apoioescolas.dge.mec.pt/Documentos">https://apoioescolas.dge.mec.pt/Documentos</a>	Encarregado de Educação ou Aluno, quando maior de idade	-
Documentação de apoio à escola digital	Consultar documentação publicada neste link da página de apoio TIC da DGEEC: <a href="https://apoio.dgeec.mec.pt/Ajuda/docs.php?projeto=Escola+Digital&amp;q=">https://apoio.dgeec.mec.pt/Ajuda/docs.php?projeto=Escola+Digital&amp;q=</a> Menu: Ajuda -> Documentos de Apoio. Do lado esquerdo, filtrar pelo projeto Escola digital.	AE/ENA	-