



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE ENSINO – REGIÃO NORTE 2

Rede nº 140/18

Data: 12/03/2018

Assunto: **INFORMATIVO SED 004 - 2018 - PORTAL DE ATENDIMENTO - SED**

Prezados Diretores,

A partir de hoje, a **plataforma Secretaria Escolar Digital (SED)** terá um novo canal de atendimento: <http://atendimento.educacao.sp.gov.br>

Este novo canal **substitui o SED Suporte desde esta data**. Assim, as demandas anteriormente encaminhadas ao SED Suporte devem ser cadastradas no Portal de Atendimento - SED.

Para saber como utilizar o novo portal **veja o tutorial anexo**, também disponível [neste link](#) compartilhável. Para servidores da Rede Estadual, orientamos que seja realizado o cadastro via e-mail institucional para melhor aproveitamento da plataforma. Caso tenham dúvidas sobre o cadastro no portal, orientamos a ligar para a Central de Atendimento: **0800 77 00012**.

As demandas que devem ser enviadas neste canal são **solicitações de dúvidas, suporte técnico, sugestões, críticas e elogios** de módulos da Plataforma SED, como exemplo:

- Sou um aluno e estou em dúvida de como acessar a plataforma
- Encontrei um problema técnico em um módulo da SED
- Estou em dúvida de como cadastrar um concluinte

Lembramos que **não é o objetivo** desse canal de atendimento orientações do seguinte tipo:

- Dúvidas a respeito de legislação: no caso, a Diretoria de Ensino pode contatar a área responsável para orientação
- Solicitações a respeito de Portalnet/GDAE: devem ser encaminhadas para infoeducacao@educacao.sp.gov.br



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE ENSINO – REGIÃO NORTE 2

- Solicitações de módulos da SED que possuem um procedimento específico para atendimento: por exemplo, matrículas de alunos sem idade mínima com diferença superior a um (1) ano da série que irá cursar devem ser encaminhadas ao técnico do Cadastro de Alunos pela Diretoria de Ensino

- Solicitação de assuntos não pertinentes a plataforma SED (exemplo: dúvidas sobre o SARESP): também devem ser encaminhadas para infoeducacao@educacao.sp.gov.br, salvo canal específico de atendimento (quando houver)

O novo canal possui as seguintes vantagens:

- **Base do Conhecimento pública:** a pessoa solicitante poderá pesquisar sua dúvida e verificar se já há alguma informação que o responda, agilizando o seu atendimento

- **Gestão das Ocorrências abertas pelos usuários:** pelo portal, será possível acompanhar cada ocorrência aberta e a respectiva devolutiva

- **Notificações sobre o andamento da solicitação:** avisos sobre as tratativas de cada ocorrência serão enviados para o e-mail da pessoa até a finalização do chamado

Pedimos, por gentileza, que orientem ,professores e servidores administrativos e operacionais), alunos/responsáveis e para as demais redes de ensino.

Desde já agradecemos e nos mantemos à disposição!

Central de Atendimento

0800 77 00012

Atenciosamente,

Prof.^a Rosana Guerriero Andrade

Dirigente Regional de Ensino

Diretoria de Ensino – Região Norte 2