



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO  
DIRETORIA DE ENSINO REGIÃO OSASCO  
NÚCLEO PEDAGÓGICO

**Circular n.º 147/2018 – CIE/NIT**

04 de abril de 2018.

Prezados(as) Supervisores de Ensino,  
Srs.(as) Gestores(as) de Escola e Gerentes de Organização Escolar  
Srs.(as) Diretores (as) de Centros e Núcleos DEOSC  
Demais Servidores DEOSC

**Assunto:** Informativo SED 004 - 2018 - Portal de Atendimento - SED

O Centro de Informação Educacional (CIE) e o Núcleo Informação Educacional e Tecnologia (NIT), em conformidade com o Informativo em epígrafe, reencaminham a seguir as orientações contidas no referido Informativo já enviados diretamente às Escolas pela Central de Atendimento SEE:

A **plataforma Secretaria Escolar Digital (SED) tem um novo canal de atendimento:** <http://atendimento.educacao.sp.gov.br> já em funcionamento.

Este novo canal **substitui o SED Suporte desde 12/03/2018**. Assim, as demandas anteriormente encaminhadas ao SED Suporte que ainda não tenham sido atendidas, devem ser cadastradas no Portal de Atendimento – SED, utilizando-se o Link acima.

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 esclarecimentos 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, etc*

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

- Dúvidas a respeito de legislação: no caso, a Diretoria de Ensino pode contatar a área responsável para orientação;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO  
DIRETORIA DE ENSINO REGIÃO OSASCO  
NÚCLEO PEDAGÓGICO

- Solicitações a respeito de Portalnet/GDAE: devem ser encaminhadas para [infoeducacao@educacao.sp.gov.br](mailto:infoeducacao@educacao.sp.gov.br);
- 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 à plataforma SED (exemplo: dúvidas sobre o SARESP): também devem ser encaminhadas para [infoeducacao@educacao.sp.gov.br](mailto:infoeducacao@educacao.sp.gov.br), salvo canal específico de atendimento (quando houver).

O novo canal possui as seguintes vantagens:

- **Base de Conhecimento, pública:** a pessoa solicitante poderá pesquisar sua dúvida e verificar se já há alguma informação que a 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 que registrou a ocorrência, até a finalização do chamado;

Dada a relevância desta informação, solicitamos às Equipes Gestoras que orientem todos os professores e servidores administrativos, bem como alunos/responsáveis.

Desde já agradecemos e nos mantemos à disposição!

Atenciosamente,

Carlos Robercio Pereira  
Diretor Técnico I – NIT

Marlene Martins Pena Dias  
Diretor Técnico II - CIE

De acordo,

Irene Machado Pantelidakis  
Dirigente Regional de Ensino