



SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
Coordenadoria de Informação, Monitoramento e Avaliação
Educacional

Central de Atendimento - CEATE
Comunicado – Portal de Atendimento

004/2018

Você sabia que o Portal de Atendimento da SEESP possui um autoatendimento?

Desde março deste ano está funcionando o serviço de atendimento ao público da Secretaria de Educação do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria Escolar Digital, com o Portal de Atendimento - <http://atendimento.educacao.sp.gov.br>

É uma inovação que veio para ajudar a minimizar dúvidas e agilizar o acesso a informações e orientações técnicas. O que queremos destacar neste comunicado é que o Portal de Atendimento também é uma ferramenta de autoatendimento. Isso mesmo. O próprio usuário pode fazer a busca da resposta ou orientação do assunto de que necessita antes de optar pelo envio de uma mensagem. Essa ferramenta fará parte permanente do Portal e foi desenvolvida para facilitar a vida de quem procura esse canal de contato da SEE.

Como você pode usufruir desse autoatendimento? Nós explicamos:

A ferramenta dispõe de tutoriais, vídeos e scripts sobre diversos temas.

Para não perder tempo e cortar caminho, antes de cadastrar uma ocorrência é importante fazer uma busca na Base do Conhecimento pública, campo “Tudo (pesquisar)”. Basta digitar uma palavra do assunto a ser consultado e dar “enter”. Confira o print.



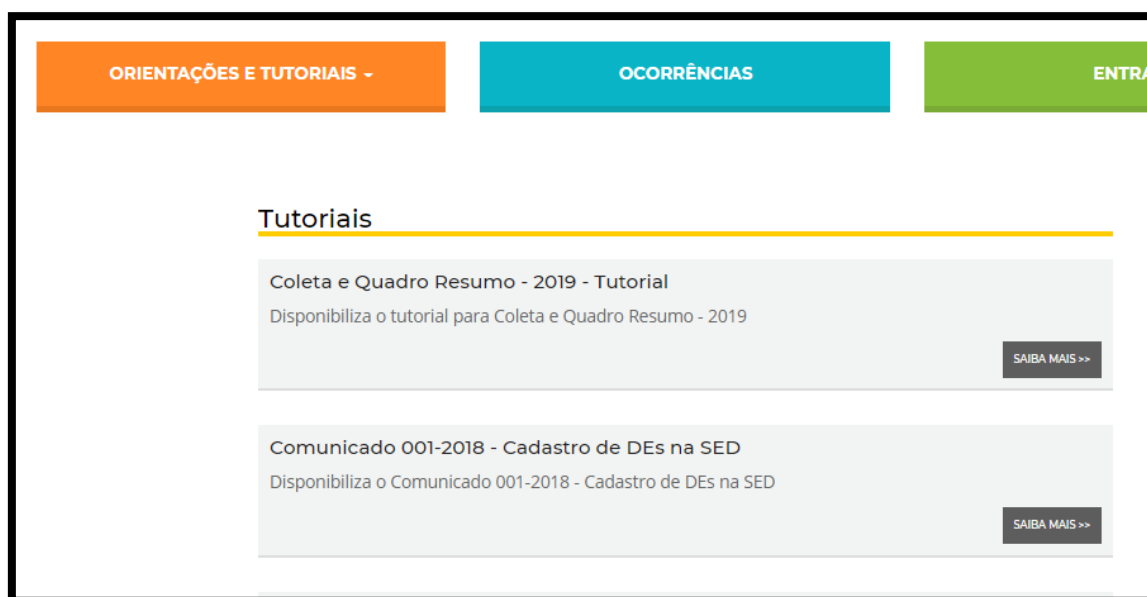
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
Coordenadoria de Informação, Monitoramento e Avaliação
Educacional

Central de Atendimento - CEATE
Comunicado – Portal de Atendimento

004/2018



Você também tem a opção de baixar e/ou consultar o tutorial referente ao tema pretendido em “Acesse o Tutorial”.



Se você tiver dúvidas sobre a navegação no Portal, preencha o campo “Está com alguma dificuldade ou dúvida para acessar o portal? Veja os vídeos ou acesse o nosso tutorial”. Visualize o campo no print abaixo:



SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
Coordenadoria de Informação, Monitoramento e Avaliação
Educacional

Central de Atendimento - CEATE
Comunicado – Portal de Atendimento

004/2018

Está com alguma dificuldade ou dúvida para acessar o portal? Veja os vídeos ou acesse o nosso tutorial:

Selecione o seu Perfil ▼

Acesse o Tutorial

É fácil, não é?

Como ainda estamos abastecendo a Base de Conhecimento com *scripts* dos diversos assuntos da nossa rede, pode ser que você não encontre o que estiver procurando. Se não encontrar a resposta, então nos envie uma ocorrência relatando a sua dúvida/dificuldade, para podermos verificar.

Basta clicar em “Ocorrências”. Ah, quando enviar uma ocorrência, não esqueça de inserir todos os detalhes e dados da sua dúvida. E quando se tratar de erro de sistema, lembre-se de enviar *print* de tela com o erro apontado. Ajuda muito.

ORIENTAÇÕES E TUTORIAIS -

OCORRÊNCIAS

O Portal de Atendimento é um implemento tecnológico complexo, que requer tempo e esmerada atenção das equipes de suporte que atuam, respectivamente, na implantação do sistema e no trabalho de atendimento. Você sabe: a nossa rede é muito grande e possui distintas especificidades, realidade que exige tempo e muitos testes para que as coisas deem certo.

Por isso, a nossa preocupação é deixar você confortável para obter o atendimento almejado e da melhor maneira possível.

Use e abuse desta nova ferramenta e, se precisar de ajuda, lembre-se de que estamos sempre à disposição.

Um grande abraço.

CEATE – Central de Atendimento