

***Tutorial para abertura de ocorrência para  
problemas de acesso nos e-mails institucionais***

## INSTRUÇÕES

Em caso de problema de acesso nas contas institucionais Google ou Microsoft, sigam o passo a passo para abertura de ocorrência técnica junto com a central de atendimento. Este procedimento deve ser feito pelo docente ou pela própria unidade escolar e vale para e-mails institucionais do aluno, docente e demais servidores.

- 1) Acessem o site <https://atendimento.educacao.sp.gov.br>
- 2) Em ocorrências, selecionem a opção “abrir uma nova ocorrência” e selecionem as categorias conforme imagem abaixo:

A imagem mostra um formulário web com quatro campos de seleção de categoria, cada um com um ícone de 'x' e uma lupa para manipulação. Os campos são:

- Perfil de acesso \***: Professor ou Servidor de Escola (Rede Estadual)
- Assunto da Ocorrência \***: CIE - Gestão da Rede e Matrícula
- Categoria \***: NIT - Tecnologia
- Subcategoria \***: E-mail Google/E-mail Microsoft

- 3) No título, coloquem: “E-mail Google/Microsoft sem acesso”.
- 4) Na descrição, detalhe o problema e insira as seguintes informações:
  - E-mails institucionais Google/Microsoft sem acesso.
  - Nome completo.
  - No caso de aluno, informar o RA.

- 5) Anexar uma imagem que comprove o erro. Segue um exemplo abaixo:



## Fazer login

Use sua Conta do Google

E-mail ou telefone

xxxxxx@al.educacao.sp.gov.br  
xxxxxx@prof.educacao.sp.gov.br

 Não foi possível encontrar sua Conta do Google

Se você estiver conectado a produtos do Google, como o YouTube, tente novamente com esse e-mail

[Esqueceu seu e-mail?](#)

Não está no seu computador? Use uma janela privada para fazer login. [Saiba mais](#)

[Criar conta](#)

Próxima