



SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PORTAL DE ATENDIMENTO
<https://atendimento.educacao.sp.gov.br>

Tutorial

Portal de Atendimento



DIRETORIA DE ENSINO REGIÃO LESTE 4
NÚCLEO DE INFORMAÇÕES EDUCACIONAIS E TECNOLOGIA - NIT

Sumário

1 - Introdução.....	3
2 - Acesso ao Portal de Atendimento.....	3
2.1 - Acesso para usuários que não possuem cadastro na SED.....	3
2.2 - Acesso para usuários já cadastrados na SED.....	6
3 - Abertura de Chamado.....	8
4 - Guia de Dúvidas.....	10

1 - Introdução

O portal de Atendimento é um canal de comunicação da Secretaria de Estado da Educação.

No portal é possível visualizar perguntas e respostas mais frequentes, tutoriais e abrir ocorrências para solicitação de dados e resolução de problemas.

Para abrir uma ocorrência no portal de atendimento é necessário se cadastrar no primeiro acesso. Siga o passo a passo deste tutorial para efetuar o seu cadastro.

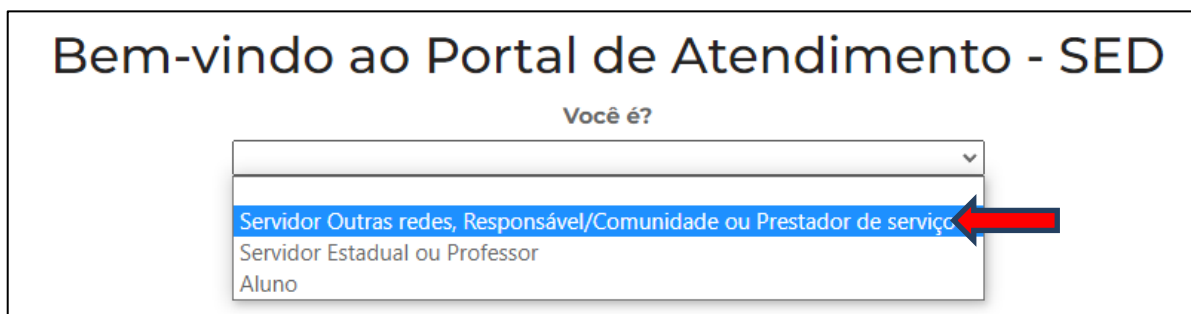
2 – Acesso ao Portal de Atendimento

2.1 – Acesso para usuários que não possuem cadastro na SED

Passo 1 – Acesse o link: atendimento.educacao.sp.gov.br e clique em **ENTRAR**.



Passo 2 – Caso você não possua cadastro anterior na SED, no campo “Você é?”, selecione a opção “Servidor Outras redes, Responsável/Comunidade ou Prestador de serviço”.



Passo 3 – Agora, clique no botão “**Registrar-se**”.

Passo 4 – Preencha os campos com seu e-mail pessoal e crie uma senha que contenha, pelo menos, três das seguintes classes: letra maiúscula, minúscula, número e caracteres não alfanuméricos (especiais). Clique no botão “Registrar-se”.

Responsável, outras redes ou Comunidade

Ainda não tem cadastro? Registre-se aqui!

* Email

* Confirmar Email

* Senha

* Confirmar senha

Registrar-se

Passo 5 – Faça a confirmação do email informado, depois indique quem “Você é?”.

Perfil

Nome do perfil

Perfil

Segurança

Alterar Senha

Alterar Email

Gerenciar Conta Microsoft

Forneça algumas informações sobre você.

Seu email exige confirmação. Confirmar Email

Suas Informações

Você é? *

Prestador de Serviço

Responsável ou Comunidade

Servidor DE ou Órgão Central

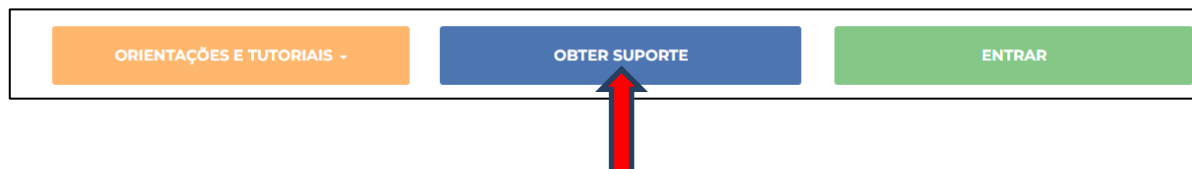
Outras Redes (Municipal, Federal, Privada ou Estadual Outras)

Passo 6 – Se identifique preenchendo o cadastro com todas as suas informações e clique em **Atualizar**. Você será direcionado automaticamente para a página de ocorrências.

Dados Pessoais

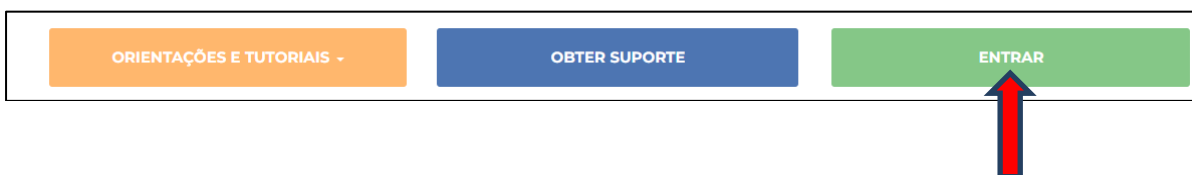
Nome *	Sobrenome *	
<input type="text" value="Camila"/>	<input type="text"/>	
Data de Nascimento *	Email	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
DDD *	Telefone *	
<input type="text" value="11"/>	<input type="text"/>	
CPF *		
<input type="text"/>		
RG *	Dígito do RG	UF do RG *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="SP"/>

Caso isso não ocorra, clique no botão **OBTER SUPORTE** para abrir uma ocorrência. (Vide “Abertura de Chamados” pág. 8)

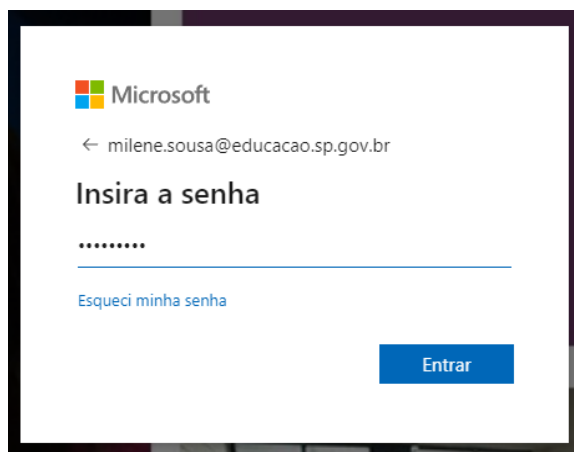
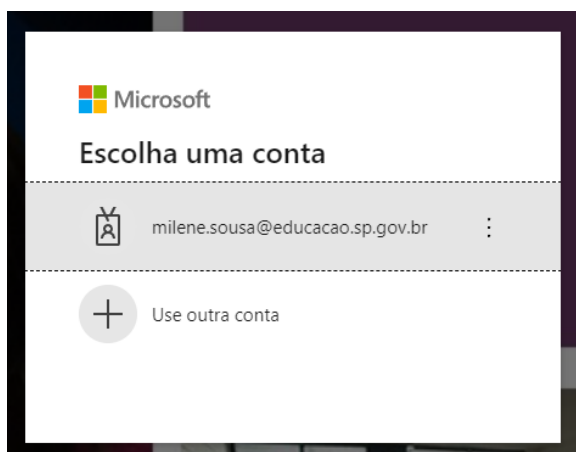
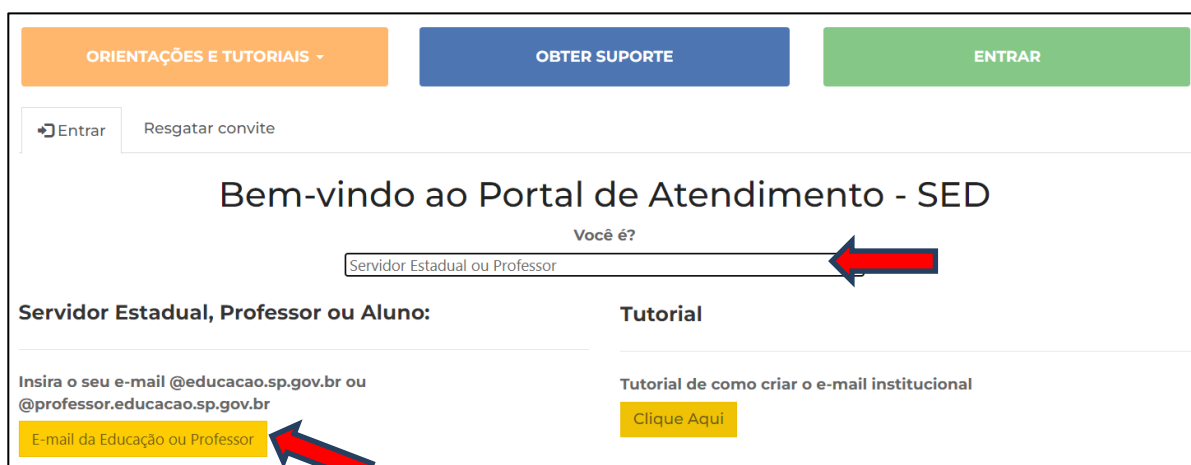


2.2 – Acesso para usuários que não possuem cadastro na SED

Passo 1 – Acesse o link: atendimento.educacao.sp.gov.br e clique em **ENTRAR**.



Passo 2 – Clique em “Entrar”, selecionar o seu perfil em “Você é?”, clicar no botão “E-mail...” (para cada perfil abrirá a opção de e-mail correspondente) e inserir e-mail institucional Microsoft e senha para logar no Portal.

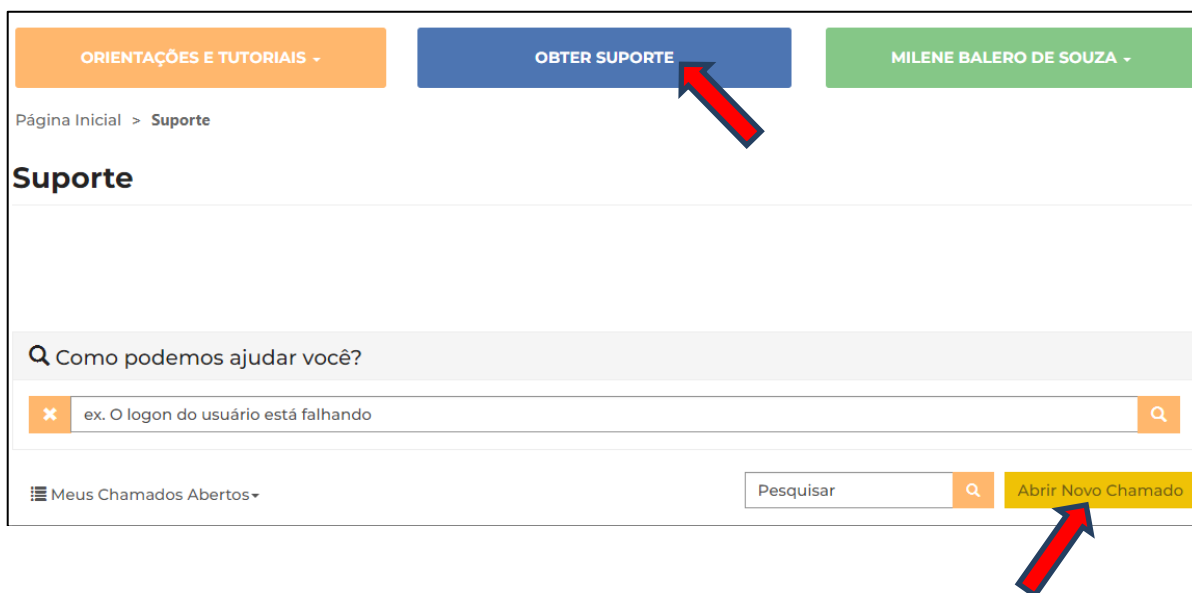


Passo 3 – Agora que o login já foi efetuado, seu nome aparecerá no botão verde e já será possível abrir uma ocorrência.



3 – Abertura de ocorrência

Passo 1 – Clique no botão “OBTER SUPORTE” e, em seguida, no botão “Abrir Novo Chamado”.



Passo 2 – Selecione o ASSUNTO referente à sua dúvida e, se desejar, informe e-mail(s) que poderão acompanhar o andamento do chamado no campo “Enviar Cópia Para:”.



Obs.: em alguns assuntos será necessário preencher também o item “CATEGORIA”.

Categoria *



Passo 3 – No campo “Descrição”, informe todos os detalhes sobre sua dúvida/problema. Quanto mais informações você oferecer, mais facilmente a pessoa que estiver atendendo seu chamado entenderá e poderá ajudar.

Descrição *

- **se for aluno**, informe RA, data de nascimento, nome completo, série e escola;
- **se for servidor**, informe CPF e nome completo.

10000

Passo 4 – No botão “Escolher Arquivos”, anexe prints de tela do seu problema, bem como documentos necessários para ilustrar melhor seu assunto e clique em “Enviar”

Anexar um arquivo

Nenhum arquivo escolhido

Somente serão aceitos arquivos: Documentos (Excel, Word, PowerPoint, PDF) 16MB, Imagens 5MB e Arquivos Compactados (.zip) 64MB.
Para anexar mais de um arquivo, segure a tecla 'ctrl' e selecione todos os arquivos de uma vez.

Pronto! Será gerado um número de protocolo para seu acompanhamento.

Suporte

Q Como podemos ajudar você?

ex. O login do usuário está falhando

Meus Chamados Abertos

Número do Chamado	Título do Chamado	Tipo	Assunto do Chamado	Categoria	Subcategoria	Origem	Status	Data de Criação ↓
SEE-478000-D4X3	Professor ou Servidor de Escola (Rede Estadual) Outros assuntos Outros assuntos Dúvidas Gerais		Outros assuntos	Outros assuntos	Dúvidas Gerais	Web	Ativo	20/04/2023 13:26

4 - Guia de Dúvidas

1) Tenho questões referente a dois assuntos diferentes. Posso abrir um único chamado com as duas situações?


Não. Neste caso você deve abrir uma ocorrência para cada assunto.

2) Como receberei a resposta de minha ocorrência?

A resposta será encaminhada para seu e-mail cadastrado no portal de atendimento, mas você também poderá acompanhar o status de sua ocorrência através do portal de atendimento logando com seu usuário e senha.

3) Cadastrei uma ocorrência, mas esqueci de acrescentar algumas informações. Devo abrir outra ocorrência?

Não. Neste caso pesquise a ocorrência aberta no portal e clique na setinha ao lado para exibir os detalhes da ocorrência.

Número do Chamado	Título do Chamado	Tipo	Assunto do Chamado	Categoria	Subcategoria	Origem	Status	Data de Criação ↓	
SEE-478000-D4X3	Professor ou Servidor de Escola (Rede Estadual) Outros assuntos Outros assuntos Dúvidas Gerais		Outros assuntos	Outros assuntos	Dúvidas Gerais	Web	Ativo	20/04/2023 13:26	 Exibir detalhes

No final da página clique em Adicionar Comentário, adicione as informações que deseja e/ou anexos e clique em Enviar.

4) Para que serve a área “Orientações e Tutoriais”?

A área de orientações e tutoriais é alimentada com diversos conteúdos. Na base você poderá encontrar, FAQ, tutoriais e artigos. Seu objetivo é auxiliar e orientar os usuários.

5) Posso abrir uma ocorrência sem se cadastrar?

Não. Para abrir uma ocorrência é necessário se cadastrar e estar logado no portal. Seu cadastro é importante porque com todas as informações teremos mais agilidade na análise das ocorrências.

6) Posso anexar mais de um arquivo na ocorrência?

Sim. Para anexar mais de um arquivo segure a tecla CTRL do teclado no momento de clicar nos arquivos.

7) Para que servem as estrelinhas localizadas acima das informações na área de orientações e tutoriais (★★★★★)?

Nesta funcionalidade você pode avaliar a informação com até 5 estrelas. As informações melhores avaliadas aparecem em destaque no portal de atendimento na seção “Artigos Mais Avaliados”.

Esperamos que esse tutorial tenha auxiliado!
Porém, se possuir outra dúvida ou encontrar alguma
dificuldade, ligue para 0800 77 00012.