



**Diretoria de Ensino Região de Mogi das Cruzes**  
Centro de Informações Educacionais e Gestão da Rede Escolar  
Núcleo de Informações Educacionais e Tecnologia

# **MANUAL PARA ABERTURA DE OCORRÊNCIAS NO PORTAL DE ATENDIMENTO DA EDUCAÇÃO**



# Sumário

- 1 OCORRÊNCIA..... 3
  - Passo 1.....3
  - Passo 2.....3
  - Passo 3.....4
  - Passo 4.....4
  - Passo 5.....5
  - Passo 6.....5

## 1 OCORRÊNCIA

Para a abertura de ocorrências no Portal de Atendimento da Educação, acesse <https://atendimento.educacao.sp.gov.br/> e siga os passos abaixo:

### Passo 1

Na tela inicial, acessa a opção **Precisa de ajuda?**:

The screenshot shows the homepage of the 'conectados' portal. At the top, there is a header with the website URL 'saopaulo.sp.gov.br' and the state logo 'SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO'. Below this is a navigation bar with 'OBTER SUPORTE' on the left and 'ENTRAR' on the right. The main banner features a woman on a headset and the text 'conectados Portal de atendimento'. Below the banner, there are four service tiles: 'Precisa de ajuda?' (highlighted with a red box and arrow), 'SED', 'Matricula', and 'Certificado/Atestado'. A search bar is located at the bottom of the page.

### Passo 2

Será solicitado o acesso. Selecione de acordo com seu perfil:

The screenshot shows the login page of the portal. It features a header with 'OBTER SUPORTE' and 'ENTRAR'. Below the header, there is a login section with 'Entrar' and 'Resgatar convite'. The main heading is 'Bem-vindo ao Portal de Atendimento - SED'. Below this, there is a dropdown menu for selecting a profile type. The dropdown options are: 'Selecione o perfil...', 'Servidor Outras redes, Responsável/Comunidade ou Prestador de serviço', 'Servidor Estadual', and 'Aluno ou Professor(a)'. There are buttons for 'Ouvidoria', 'Transparência', and 'SIC'.



4

### Passo 3

Na página de suporte, aperte em **Abrir Novo Chamado**, conforme figura abaixo. Também é possível verificar os chamados abertos anteriormente na listagem abaixo.

The screenshot shows the 'Suporte' (Support) page. At the top left, there is a button labeled 'OBTER SUPORTE'. On the right, there is a user profile section with the text 'Bem vindo' and a profile picture. Below this, there is a breadcrumb trail: 'Página Inicial > Suporte'. The main heading is 'Suporte'. A search bar contains the text 'Como podemos ajudar você?' and a search input field with the placeholder text 'ex. O logon do usuário está falhando'. To the right of the search input is a search icon. Below the search bar, there is a button labeled 'Pesquisar' and a button labeled 'Abrir Novo Chamado', which is highlighted with a red box. A red arrow points from the search bar area towards the 'Abrir Novo Chamado' button. Below the buttons, there is a table with columns: 'Número do Chamado', 'Título do Chamado', 'Tipo', 'Assunto do Chamado', 'Categoria', 'Subcategoria', 'Origem', 'Status', and 'Data de Criação'. The table contains one row of data. At the bottom right, there is a blue circular icon with a speech bubble.

### Passo 4

Será solicitada o assunto. Selecione de acordo com o problema e utilize os botões de navegação para visualizar todos os assuntos.

The screenshot shows the 'Obter Suporte' (Get Support) page. At the top left, there is a heading 'Obter Suporte'. Below it, there is a section titled 'Selecione o Assunto da sua dúvida \*' with a search icon and the text 'Filtrar mais assuntos'. A grid of ten blue buttons is displayed, arranged in two rows and five columns. The buttons contain the following text: 'Alimentação escolar', 'Aposentadoria', 'Atribuição e Banco de talentos', 'Avaliações', 'Benefícios', 'Censo escolar', 'Colegiados', 'Concursos', 'Contratos terceirizados', and 'Convênios'. The grid is flanked by left and right navigation arrows. A red box highlights the entire grid area, and a red arrow points to the top of the grid. Below the grid, there is a section titled 'Enviar Cópia Para:' with an input field. Below this, there is a section titled 'Descrição \*' with a large text area.



## Passo 5

Descreva o mais detalhadamente possível o problema no campo **Descrição**. Informe também, informações relevantes, como nome completo, RG e CPF e encaminhe prints de problemas, usando a opção **Anexar um arquivo**. Após o preenchimento e anexo, aperte em **Enviar**:

Descrição \*

10000

**Anexar um arquivo**

Procurar... Nenhum arquivo selecionado.

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.

Enviar Cancelar

## Passo 6

Após a abertura, será enviado um e-mail sempre que houver uma atualização, caso seja solicitado dados adicionais, deverá entrar na página de suporte para fornecer. Para informar dados adicionais ou acompanhar o processo, acesse no botão ao lado e entre em **Exibir detalhes**:

Como podemos ajudar você?

ex. O logon do usuário está falhando

Meus Chamados Abertos

Pesquisar Abrir Novo Chamado

Número do Chamado	Título do Chamado	Tipo	Assunto do Chamado	Categoria	Subcategoria	Origem	Status	Data de Criação ↓	
		Solicitação	Sistemas ou aplicativos	Sistemas ou aplicativos	Sistemas ou aplicativos	Web	Ativo	15/08/2023 11:43	⌵
		Solicitação	Sistemas ou aplicativos	Sistemas ou aplicativos	Sistemas ou aplicativos	Web	Ativo	12/04/2023 09:36	⌵

