

SECRETARIA DA EDUCACAO - CONVIVA

# Manual do Usuário APP Conviva

Inserção de Chamados

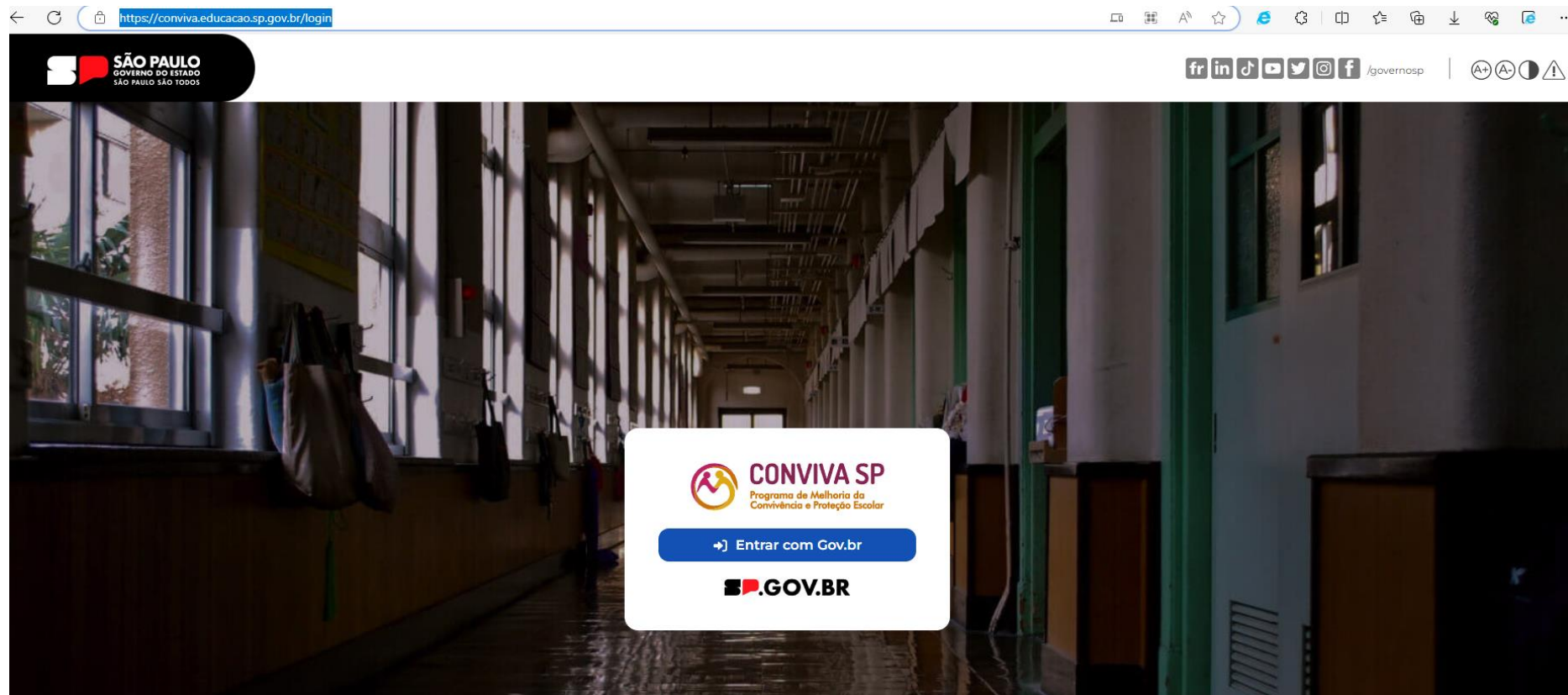


SUMARIO:

I - Menu Principal.....	02
II - Cadastro de Ocorrência.....	03
III - Cadastro de Não Ocorrência.....	14
IV- Encaminhamento aos Psicólogos.....	15

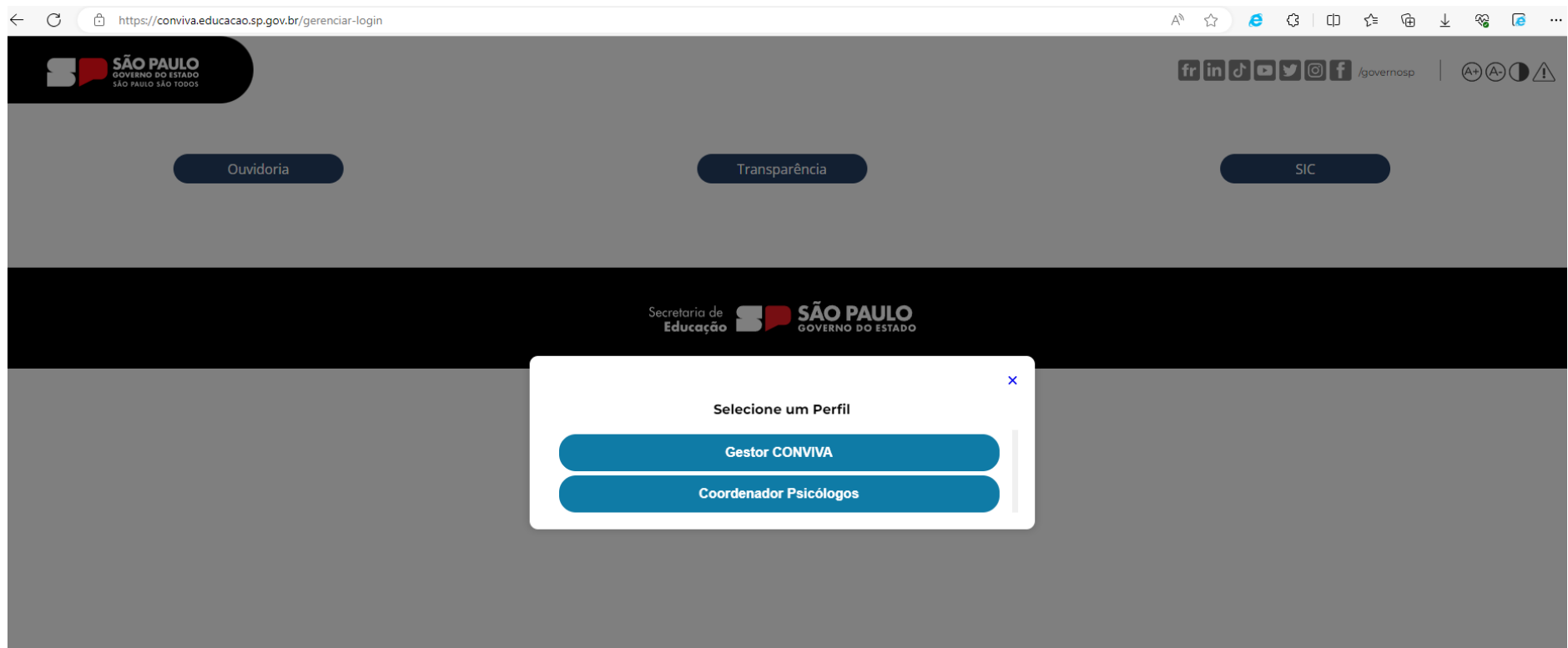
I - Tela inicial do APP Conviva:

<https://conviva.educacao.sp.gov.br/login>



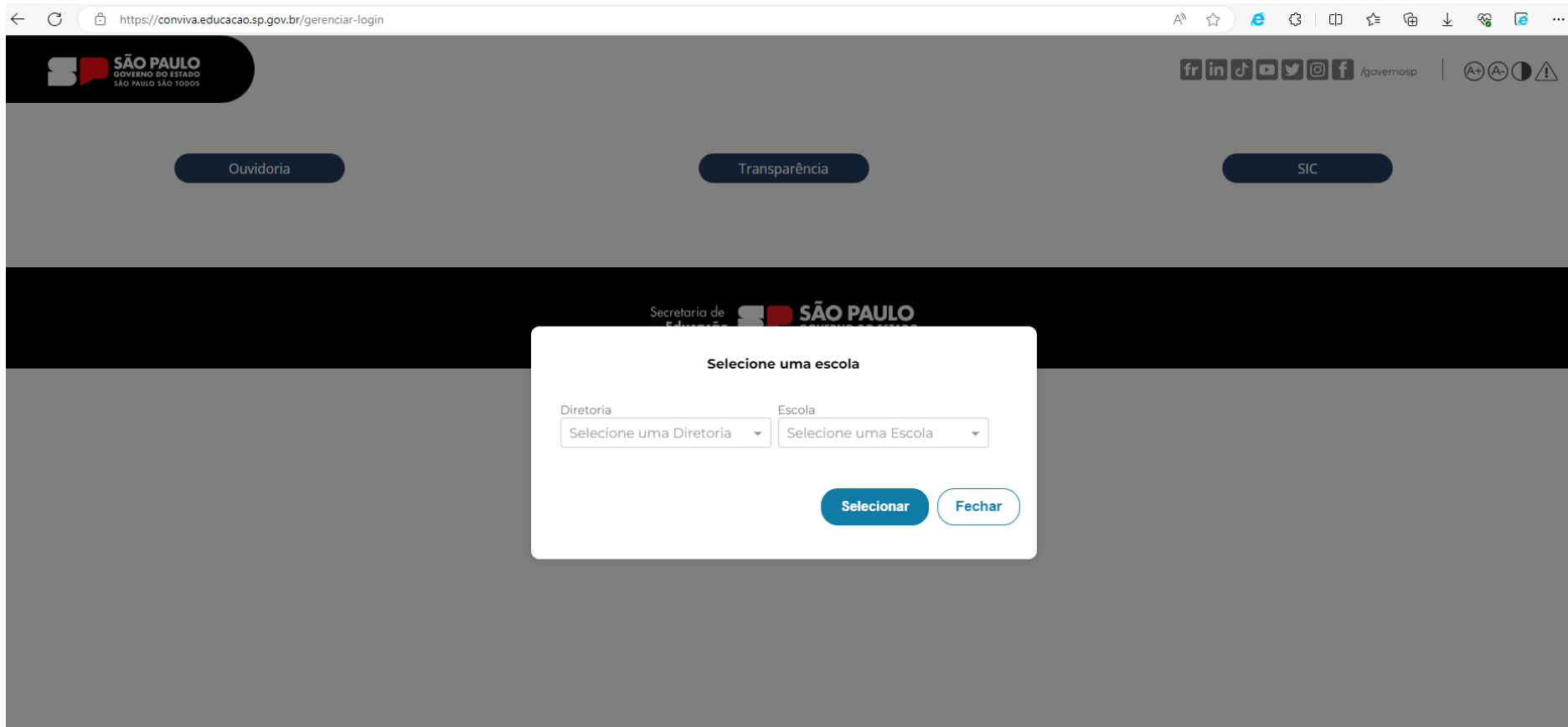
## II - CADASTRO DE OCORRENCIA:

- 1- Entrar com seu usuário Gov.br;
- 2- Inserir seu CPF;
- 3- Em seguida, selecione o perfil que fará acesso:



Caso o Servidor tenha somente 01 um perfil cadastrado, essa tela não aparecerá.

4- Selecionar Diretoria e Escola:



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://conviva.educacao.sp.gov.br/gerenciar-login>. The page header includes the São Paulo Government logo and the Conviva SP logo. Below the header, there are three buttons: 'Ouvidoria', 'Transparência', and 'SIC'. A modal dialog titled 'Selecione uma escola' is open in the center of the screen. The dialog contains two dropdown menus: 'Diretoria' with the placeholder text 'Selecione uma Diretoria' and 'Escola' with the placeholder text 'Selecione uma Escola'. At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Selecionar' and 'Fechar'.

Caso o usuário atue somente em uma unidade, essa informação não será reportada.

5- Clicar no Menu Principal (três barrinhas horizontais, lado superior esquerdo da tela) e buscar Adicionar Chamados:

Olá, Gestor CONVIVA  
MAURO DA SILVA GERGONT

Home

Perfil

Notificações

Buscar Alunos com Ocorrências

Dashboard

Tela de Chamados

Tela de Envolvidos

Adicionar Chamado

Adicionar Função ao Perfil

Manutenção Psicólogo

Agendamento Psicólogos

Diretoria: NORTE 1

Escola: AGENOR COUTO DE M...

Turno: Selecione um Turno

Turma: Selecione uma Turma

Olá, Gestor CONVIVA  
MAURO DA SILVA GERGONT

Gravidade: Selecione uma Gravidade

O que tem de novo

- HC Vítima - Lesão corporal - Encerrado
- PH Agressor - Lesão corporal - Pendente análise do chamado
- JP Vítima - Bullying - Encerrado

Links rápidos

- Notificações
- Buscar Alunos com Ocorrências
- Tela de Envolvidos

Alunos recorrentes

- MP
- AA
- JP
- GA
- MC
- PH
- TP
- PR

6- Inserir os dados do chamado, conforme figura abaixo:

- Turno: (Manhã, Tarde ou Noite);
- Data da Ocorrência;
- Gravidade da Ocorrência (Amarelo ou Vermelho);
- Identificar a Categoria da ocorrência dentre os itens cadastrados;

https://conviva.educacao.sp.gov.br/cadastrar-chamados

SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO SÃO PAULO SÃO PAULO

fr in d y x i f /governosp

☰

🔔 👤

Diretoria: NORTE 1 x Escola: AGENOR COUTO DE M... x Turno: Selezione um Turno

### Adicionar Chamado

Data da Ocorrência: dd/mm/aaaa --:--

Gravidade: Selezione uma Gravidade

Categoria: Selezione uma Sub Categoria

Se desejar, descreva a ocorrência

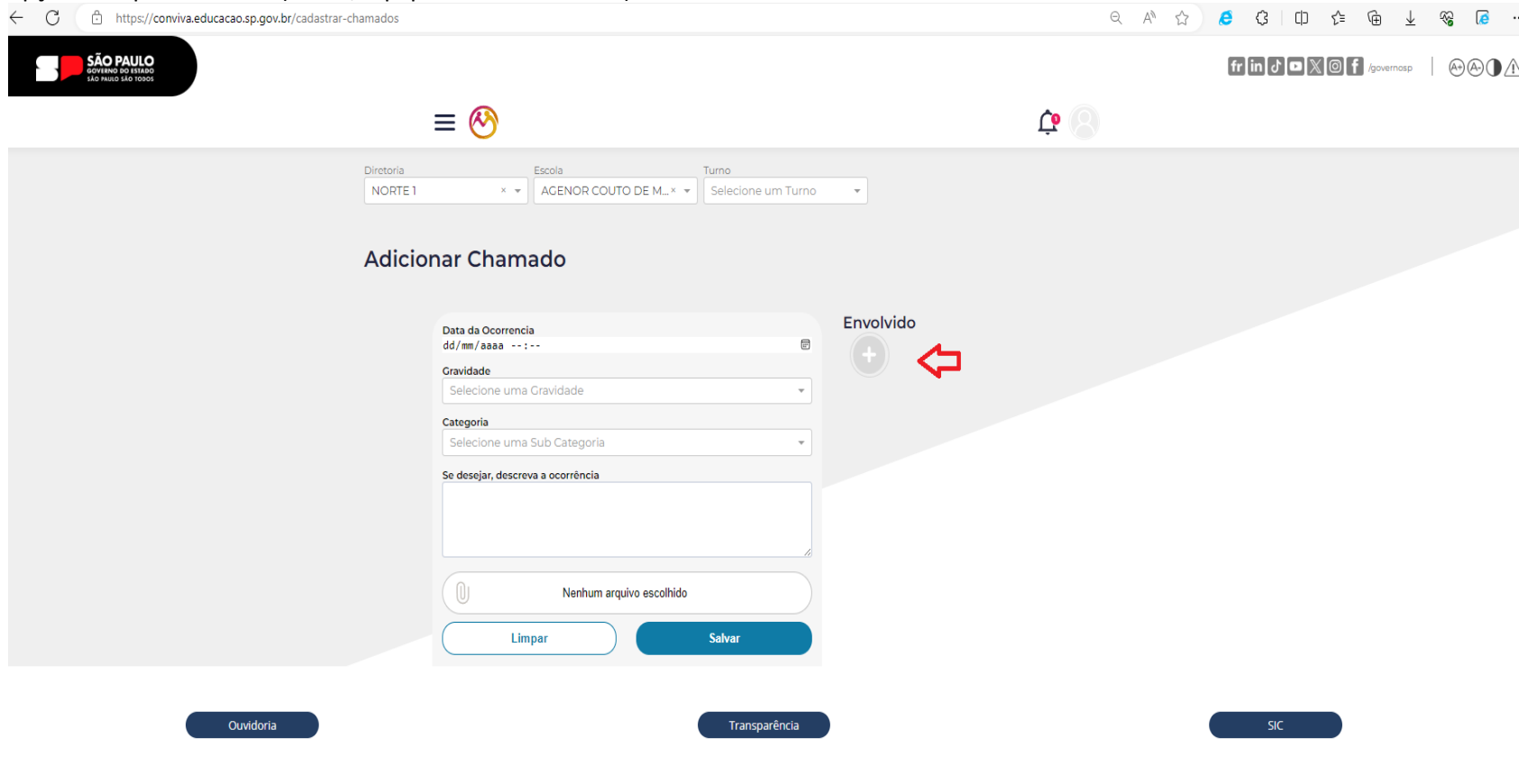
📎 Nenhum arquivo escolhido

🧹 Limpas 📌 Salvar

Envolvido (+)

📄 Ouvidoria 📄 Transparência 📄 SIC

7- Inserir os envolvidos na ocorrência, clicando no botão Envolvido, onde aparecerá a seleção Tipo de Envolvido (Vítima e Agressor). Deverá ser feito também a opção do Tipo de Pessoa (Aluno, Equipe Escola ou Outros)



The screenshot shows the web application interface for registering an incident. At the top, there are navigation elements including the São Paulo logo, the CONVIVA SP logo, and a search bar. Below the navigation, there are three dropdown menus for 'Diretoria' (set to 'NORTE 1'), 'Escola' (set to 'AGENOR COUTO DE M...'), and 'Turno' (set to 'Selecione um Turno'). The main content area is titled 'Adicionar Chamado' and contains a form with the following fields: 'Data da Ocorrência' (dd/mm/aaaa), 'Gravidade' (dropdown), 'Categoria' (dropdown), and a text area for 'Se desejar, descreva a ocorrência'. Below the text area is a file upload section with the text 'Nenhum arquivo escolhido'. At the bottom of the form are two buttons: 'Limpar' and 'Salvar'. To the right of the form, there is a section labeled 'Envolvido' with a plus sign icon and a red arrow pointing to it. At the bottom of the page, there are three dark blue buttons: 'Ouvidoria', 'Transparência', and 'SIC'.



Diretoria: NORTE 1 x ▾  
Escola: AGENOR COUTO DE M... x ▾  
Turno: Selecione um Turno ▾


## Adicionar Chamado


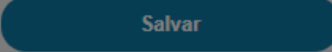
Data da Ocorrência  
dd/mm/aaaa --:--

Gravidade  
Selecione uma Gravidade

Categoria  
Selecione uma Sub Ca

Se desejar, descreva a oco



### Envolvido



#### Dados do envolvido

##### Tipo Envolvido

Selecione o tipo de envolvido ▾

Vitima

Agressor









Diretoria: NORTE 1 x ▾  
Escola: AGENOR COUTO DE M... x ▾  
Turno: Selecione um Turno ▾

## Adicionar Chamado

Data da Ocorrência  
dd/mm/aaaa --:--

Gravidade

Selecione uma Gravidade

Categoria

Selecione uma Sub Ca

Se desejar, descreva a oco



Limpar

Salvar

Envolvido



### Dados do envolvido

Tipo Envolvido

Selecione o tipo de envolvido ▾

Tipo Pessoa

Selecione o tipo da pessoa ▲

Aluno

Equipe Escolar

Outros



8- Descreva a ocorrência no campo abaixo identificado, com no mínimo 50 caracteres:

← ↻ <https://conviva.educacao.sp.gov.br/cadastrar-chamados> 🔍 🗨️ ☆ 🌐 🔄 📄 🌟 📄 ⌵



Diretoria: NORTE 1 x Escola: AGENOR COUTO DE M... x Turno: Selecione um Turno

### Adicionar Chamado

Data da Ocorrência: 01/01/2024 00:00

Gravidade: Amarelo x

Categoria: Discriminação x

Se desejar, descreva a ocorrência

Aluno A fez comentários de cunho discriminatório perante a classe sobre a aluna B, a qual se sentiu constrangida perante aos demais colegas.

Nenhum arquivo escolhido

Limpar Salvar

Envolvido



9- Anexar algum arquivo de imagem acessório, se necessário, conforme figura abaixo:

← ↻ 📄 <https://conviva.educacao.sp.gov.br/cadastrar-chamados> 🔍 🗨️ ☆ ⚙️ 📄 🗨️ 📄 ⬇️

Diretoria: NORTE 1 × Escola: AGENOR COUTO DE M... × Turno: Selecione um Turno

### Adicionar Chamado


**Data da Ocorrência**  
01/01/2024 00:00 🗓️

**Gravidade**  
Amarelo ×

**Categoria**  
Discriminação ×


**Se desejar, descreva a ocorrência**  
Aluno A fez comentários de cunho discriminatório perante a classe sobre a aluna B, a qual se sentiu constrangida perante aos demais colegas.

📎 exemplo.jpeg



Limpar Salvar

**Envolvido**  
+



## 10- Clicar em Salvar Chamado

← ↻ 🔒 <https://conviva.educacao.sp.gov.br/cadastrar-chamados> 🔍 🔊 ☆ 🌐 🔄 📄 ⌕ ⌵

Diretoria: NORTE 1 Escola: AGENOR COUTO DE M... Turno: Selecione um Turno

### Adicionar Chamado


**Data da Ocorrência**  
01/01/2024 00:00

**Gravidade**  
Amarelo

**Categoria**  
Discriminação

**Se desejar, descreva a ocorrência**  
Aluno A fez comentários de cunho discriminatório perante a classe sobre a aluna B, a qual se sentiu constrangida perante aos demais colegas.

exemplo.jpeg



Limpar Salvar

Envolvido +

←

Ouvidoria Transparência SIC

O Chamado foi inserido com sucesso.

Conforme avaliação da direção escolar, esse chamado poderá ser encaminhado para atendimento de psicólogos, se necessário.

https://conviva.educacao.sp.gov.br/cadastrar-chamados

Diretoria: NORTE1 Escola: AGENOR COUTO DE M... Turno: Manhã

Chamado cadastrado com sucesso.

### Adicionar Chamado


Data da Ocorrência: 01/01/2024 00:00

Gravidade: Amarelo

Categoria: Discriminação

Se desejar, descreva a ocorrência  
Aluno A fez comentários de cunho discriminatório perante a classe sobre a aluna B, a qual se sentiu constrangida perante aos demais colegas.

exemplo.jpeg



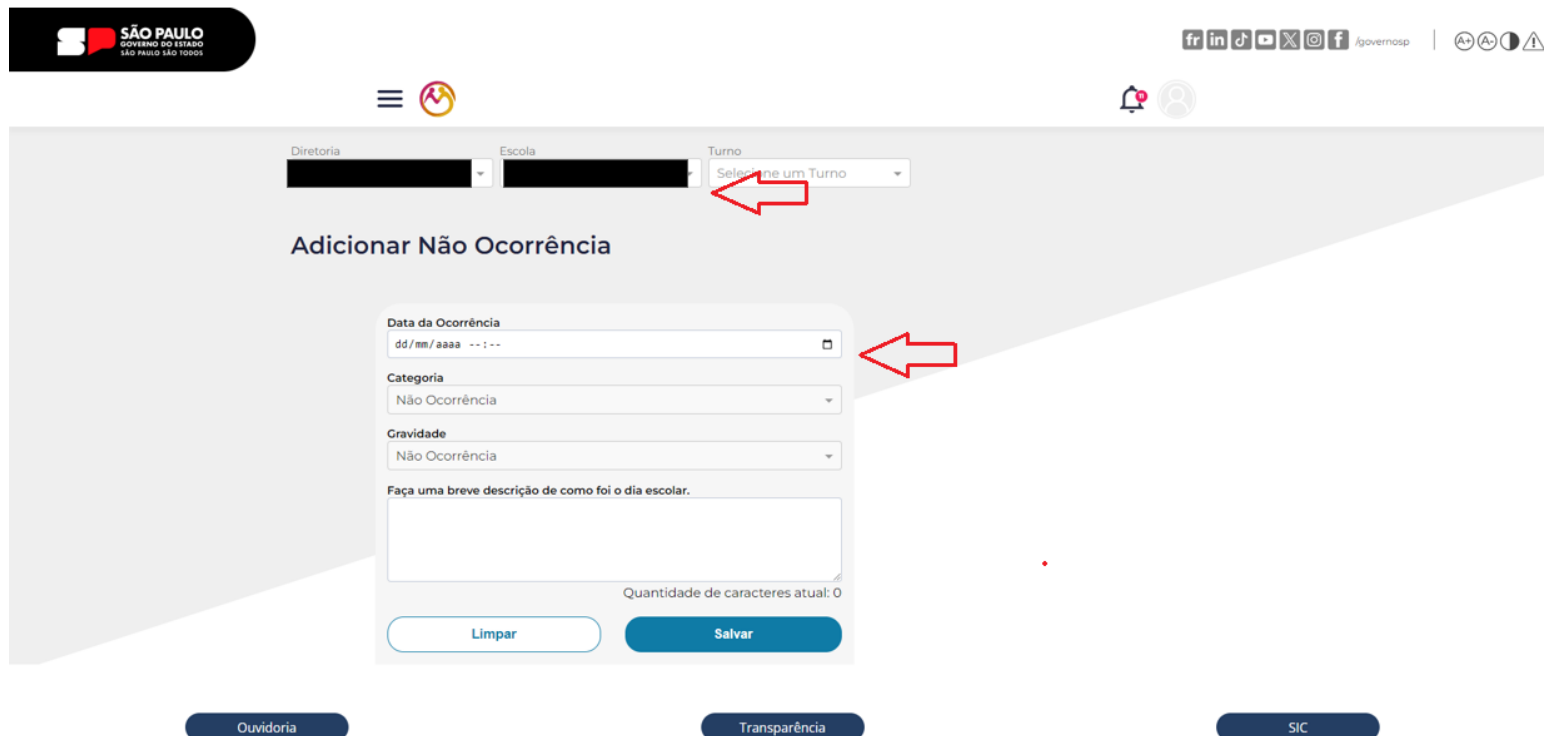
Limpar Salvar

Envolvido: + AG BA

### III- CADASTRO DE NÃO OCORRÊNCIA:

Para os dias em que a escola não inseriu chamados no Sistema Conviva pela ausência de ocorrências, se faz necessário inserir a **Não Ocorrência** cujo processo é praticamente o mesmo que inserir chamados, conforme vemos a seguir:

- Selecionar Diretoria e Unidade Escolar;
- Informar data da Não Ocorrência.



Diretoria [dropdown] Escola [dropdown] Turno [dropdown: Selecionar um Turno]

### Adicionar Não Ocorrência

Data da Ocorrência [dd/mm/aaaa --:--] [calendar icon]

Categoria [dropdown: Não Ocorrência]

Gravidade [dropdown: Não Ocorrência]

Faça uma breve descrição de como foi o dia escolar.

Quantidade de caracteres atual: 0

[Limpar] [Salvar]

[Ouvidoria] [Transparência] [SIC]

#### IV- ENCAMINHAMENTO DE CHAMADOS:

Um dos atalhos para se propor encaminhamento de um aluno ao psicólogo é clicar no Menu Principal (três barrinhas horizontais, lado superior esquerdo da tela) e buscar Notificações

The screenshot displays the CONVIVA SP web application interface. On the left, a vertical sidebar menu lists various options: 'Home', 'Perfil', 'Notificações', 'Buscar Alunos com Ocorrências', 'Dashboard', 'Tela de Chamados', 'Tela de Envolvidos', 'Adicionar Chamado', 'Adicionar Função ao Perfil', 'Manutenção Psicólogo', 'Agendamento Psicólogos', 'Atendimento Psicólogos', and 'Sair'. A red arrow points to the 'Notificações' menu item. The main content area shows a header with filters for 'Diretoria' (NORTE 1), 'Escola' (AGENCIAMENTO DE M.), 'Turno' (Selecione um Turno), and 'Turma' (Selecione uma Turma). Below the header, the page title is 'Notificações'. A central section titled 'Todas as Notificações' displays a list of notifications, each with a circular icon (AG, BA, AM, BD, CL) and the text 'Chamado criado para [redacted]'. To the right, there are sections for 'Links rápidos' (with links to 'Buscar Alunos com Ocorrências' and 'Tela de Envolvidos') and 'Alunos recorrentes' (with icons for AG, BA, AM, BD, CL).



Dentre as Notificações apresentadas, clique nos 3 pontinhos à direita do Nome do Aluno, para abrir o submenu de encaminhamento do chamado:

The screenshot displays the CONVIVA SP web application interface. At the top, there are navigation elements including the São Paulo logo, the CONVIVA SP logo, and a search bar. Below the navigation, there are filters for 'Diretoria' (NORTE 1), 'Escola' (AGENOR COUTO DE M...), 'Turno' (Selecione um Turno), and 'Turma' (Selecione uma Turma). The user is identified as 'Olá, Gestor CONVIVA MAURO DA SILVA GERGONT'. The main section is titled 'Notificações' and includes a search period filter 'Pesquisar por período: dd/mm/aaaa - dd/mm/aaaa'. A list of notifications is shown under 'Todas as Notificações', with each entry including a status icon (e.g., AG, BA, AM, BD, CL), a timestamp (e.g., '2 horas atrás'), and the text 'Chamado criado para [redacted]'. A dropdown menu is open for the second notification, showing options: 'Excluir', 'Encaminhamento', and 'Visualizar Chamado'. A red arrow points to the 'Encaminhamento' option. To the right, there are 'Links rápidos' (active) for 'Buscar Alunos com Ocorrências' and 'Tela de Envolvidos', and a section for 'Alunos recorrentes' with icons for AG, BA, AM, BD, and CL.

1- Clique em Psicólogo para fazer o encaminhamento a esse serviço.

The screenshot displays the CONVIVA SP web application interface. At the top, there are navigation elements including the São Paulo logo and the CONVIVA SP logo. Below this, there are filters for 'Diretoria' (NORTE 1), 'Escola' (AGENOR COUTO DE ML.), 'Turno' (Selecione um Turno), and 'Turma' (Selecione uma Turma). The main content area shows a greeting: 'Olá, Gestor CONVIVA MAURO DA SILVA GERGONT' and a section titled 'Notificações'. A modal window titled 'Encaminhamentos' is open in the foreground, listing four options: 'Psicólogo' (highlighted with a red arrow), 'Rede protetiva', 'Saúde', and 'Fechar'. The background shows a list of notifications, including 'Chamado criado para...' and 'Chamado criado para...'. The browser's address bar shows 'https://conviva.educacao.sp.gov.br/notificacoes'.

Cabe ressaltar que os demais serviços elencados ainda não estão disponíveis para se fazer encaminhamentos, o que ocorrerá oportunamente.

Pronto, o encaminhamento foi efetuado ao Coordenador do Polo ao qual a unidade escolar pertence.

The screenshot displays the CONVIVA SP web application interface. At the top, there is a navigation bar with the São Paulo logo on the left and social media icons on the right. A green notification banner in the top right corner reads "Aluno Encaminhado ao Psicólogo com Sucesso." Below the navigation bar, there are filters for "Diretoria" (NORTE 1), "Escola" (AGENOR COUTO DE M...), "Turno" (Selecione um Turno), and "Turma" (Selecione uma Turma). The user is identified as "MAURO DA SILVA GERGONT". The main section is titled "Notificações" and includes a search filter "Pesquisar por período:" with date pickers. A sidebar on the right contains "Links rápidos" (Buscar Alunos com Ocorrências, Tela de Envolvidos) and "Alunos recorrentes" (AG, BA, AM, BD, CL). The main content area shows a list of notifications under "Todas as Notificações", each with a circular icon (AG, BA) and the text "Chamado criado para [redacted]".