

# Tutorial

## Portal de Atendimento



## Sumário

1 - Introdução.....	01
2 - Acesso ao Portal de Atendimento.....	02
2.1 - Acesso para usuários já cadastrados na SED.....	02
2.2 - Abertura de Chamado.....	04
2.3 - Acesso para usuários que não possuem cadastro na SED.....	06
3 - Guia de Dúvidas.....	09

## 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 já cadastrados na SED

**Passo 1** – Acesse o link: [atendimento.educacao.sp.gov.br](http://atendimento.educacao.sp.gov.br) e clique em **ENTRAR**.



**Passo 2** – Escolha o seu perfil em “Selecione o tipo de perfil”, clique no botão “E-mail...” (para cada perfil abrirá a opção de e-mail correspondente) e insira seu e-mail institucional Microsoft e senha (mesma da SED) para logar no Portal.

## Bem-vindo ao Portal de Atendimento - SED

Selecione o tipo de perfil

Servidor Estadual, Professor ou Aluno

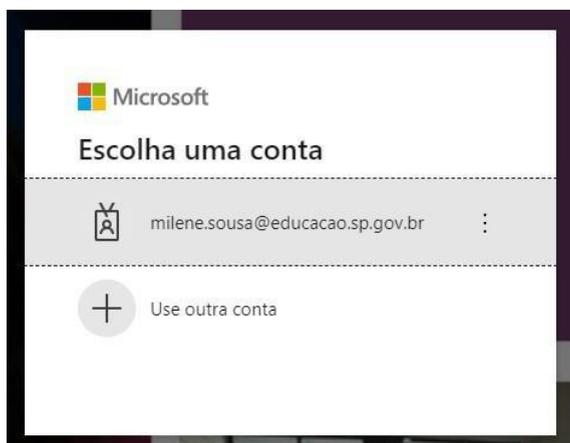
Insira o seu e-mail @educacao.sp.gov.br

E-mail da Educação

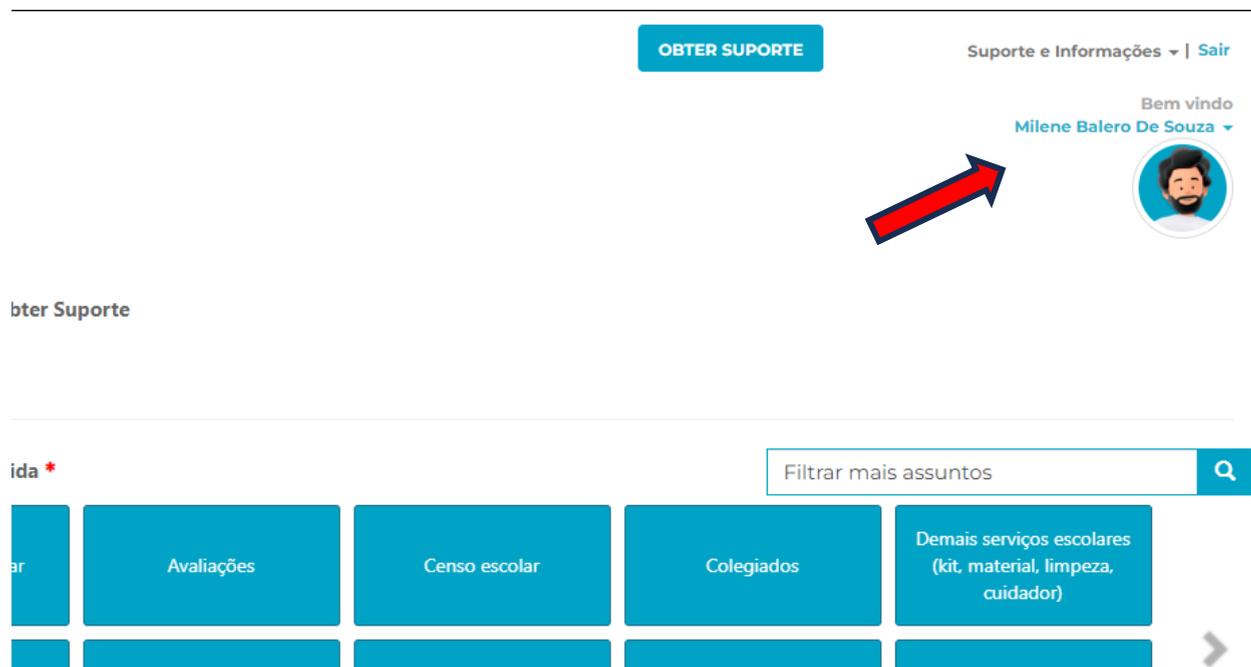
Tutorial de como criar o e-mail institucional

Clique Aqui

Clique aqui e logue com seu email Microsoft



**Passo 3** – Agora que o login já foi efetuado, seu nome aparecerá no canto superior direito e já será possível abrir uma ocorrência.



## 2.2 – Abertura de ocorrência

**Passo 1** – Clique no botão “Abrir Novo Chamado”.



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

### Obter Suporte

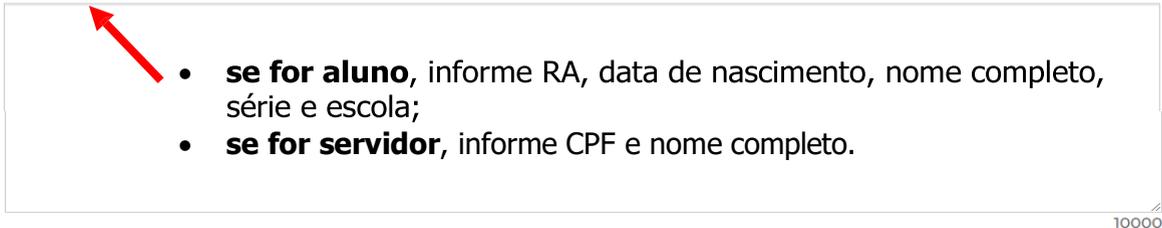


Enviar Cópia Para:

Favor inserir os e-mails separando-os por vírgula (,) ou ponto e vírgula (;) e sem a utilização de espaço entre os e-mails

**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

Escolher Arquivos 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.

Enviar Cancelar

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

## 2.3 – Acesso para usuários que não possuem cadastro na SED

**Passo 1** – Acesse o link: [atendimento.educacao.sp.gov.br](http://atendimento.educacao.sp.gov.br) e clique em **ENTRAR**.



**Passo 2** – Caso você não possua cadastro anterior na SED, no campo “Selecione o tipo de perfil”, escolha 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 especiais (ex.: \* @ # \$ % &). 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? \*

At

↓

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"/>



**Passo 7** – Retorne para o item 2.2 para abrir a ocorrência.

### 3 - 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	 <input type="checkbox"/> <a href="#">Exibir detalhes</a>

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”.