



SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO OUVIDORIA / CENTRAL DE ATENDIMENTO

Canais de Atendimento e Procedimentos

Visando aprimorar nossos serviços e garantir uma comunicação eficaz com toda a rede, é fundamental conhecer e utilizar corretamente os canais de atendimento disponibilizados por esta Secretaria da Educação. A seguir, detalhamos os diferentes canais e os tipos de questões que devem ser direcionadas a cada um:

1. Central de Atendimento:

- a) Dúvidas ou solicitações do dia a dia.
- b) Questões administrativas, operacionais ou pedagógicas que não se enquadram nas categorias acima.

Como contatar a Central?

Portal de atendimento: <https://atendimento.educacao.sp.gov.br/>;

Atendimento telefônico: 0800 77 000 12, de segunda a sexta das 7h às 19h;

Atendimento presencial: Casa Caetano de Campos – Praça da República 53, sala 20, das 8h às 18h.

2. Sistema de Informação ao Cidadão (SIC):

- a) Solicitação de dados quantitativos ou indicadores educacionais;
- b) Pedidos de acesso à informação e documentos produzidos ou acumulados pela Secretaria da Educação do Estado de São Paulo, conforme disposto na Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011).

Como contatar o SIC?

Site: <https://fala.sp.gov.br/>

Atendimento presencial: Casa Caetano de Campos – Praça da República 53, sala 26, das 8h às 17h.



SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO OUVIDORIA / CENTRAL DE ATENDIMENTO

3. Ouvidoria:

- a) Elogios, críticas, sugestões, reclamações ou falta de atendimento por outros canais;
- b) Denúncias sobre situações relacionadas a violações de direitos, irregularidades ou condutas inadequadas de agentes públicos.

Como contatar a Ouvidoria?

Site: <https://fala.sp.gov.br/>

Atendimento telefônico: (11) 2075 4215, das 8h às 17h, de segunda a sexta feira;

Atendimento presencial: Casa Caetano de Campos – Praça da República 53, sala 26, das 8h às 17h.

É fundamental que toda a Comunidade Escolar esteja ciente dos canais mais adequados para cada tipo de questão, a fim de garantir uma resposta rápida e eficiente a todas as demandas. Além disso, encorajamos a utilização responsável dos canais de atendimento, priorizando a comunicação clara e objetiva.

Caso haja dúvidas sobre o uso dos canais de atendimento ou sobre qual canal utilizar para determinada questão, por favor, entre em contato com a Central de Atendimento para obter orientações adicionais.

Agradecemos a colaboração de todos em manter uma comunicação eficaz e transparente em nossa comunidade escolar.