

# TUTORIAL – COMO ABRIR CHAMADO NA SED PARA RESOLVER PROBLEMAS COM INFORMAÇÕES DO ATPC - BI

1. Acesse a SED:
2. Clique em “Dúvidas”

← → ↻ sed.educacao.sp.gov.br/Inicio

**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**Secretaria Escolar Digital**

E-mail Institucional (via Micros)  
E-mail Institucional (via...)

Tutoriais Meus Emails Dúvidas

Acesso rápido

Aluno

Centro de Mídias

Atribuição Online

Dados Abertos

Diário de Classe

EFAPE

Atribuição Inicial

Financeiro

Gestão DE/SEDUC

Gestão do Sistema

Gestão Escolar

Pedagógico

Recursos Humanos

Plataformas da SEDUC

Banco de Talentos

Currículo+

Centro de Mídias

Conectados

Diário de Classe

GDAENET

Intranet

Minha Escola SP

Portal SEDUC

Portalnet

SED

Mural de Avisos

**RECADASTRAMENTO ANUAL**

Prezado (a),

No mês do seu aniversário, não esqueça de realizar o seu Recadastramento Anual

Clicando aqui:

3. Clique em “Precisa de ajuda”

OBTEN SUORTE

Orientações e Tutoriais ENTRAR

conectados  
Portal de atendimento

Precisa de ajuda?  
Aqui ajudamos você a sanar suas dúvidas e dificuldades

SED  
Acesse aqui a Secretaria Escolar Digital

Matricula  
Acesse aqui consulta pública de matrícula

Certificado/Atestado  
ENCCEJA, ENEM e Exames de Supletivo

Buscar mais tópicos

Pesquisar

4. Selecione o Perfil Alunos ou Professores.

## Bem-vindo ao Portal de Atendimento - SED

Selecione o tipo de perfil

Selecione o perfil... ▼

Selecione o perfil...

Servidor Outras redes, Responsável/Comunidade ou Prestador de serviço

Servidor Estadual

**Aluno ou Professor(a)**

5. Clique em “E-mail institucional”, Atenção: Você deverá usar seu e-mail da Microsoft (extensão @professor) na janela que irá aparecer após selecionar o e-mail.

**Bem-vindo ao Portal de Atendimento - SED**

Selecione o tipo de perfil

Aluno ou Professor(a)

**Selecione o perfil:** **Professor Estadual, Professor ou Aluno:** **Tutorial**

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

**E-mail do Aluno ou Professor(a)**

**Tutorial de como criar o e-mail institucional**

[Clique Aqui](#)

Conectar-se com a sua conta AzureAD-PED-PRD.

6. Clique em “Abrir novo chamado”

Página Inicial > Suporte

## Suporte

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 ↓
-------------------	-------------------	------	--------------------	-----------	--------------	--------	--------	-------------------

Não há registros a serem exibidos.

7. Clicar em Escola Total (BI da Educação). Atenção: Para localizar esse botão, você precisará clicar nas setas. O menu é organizado por ordem alfabética.

## Obter Suporte

Selecione o Assunto da sua dúvida \*

Filtrar mais assuntos

Duplicidade de RA

Educação Profissional

EFAPE - Ações Formativas

EFAPE - Central de Serviços/Sistemas

E-mail Institucional

Enceja

Escola Total (BI da Educação)

Matrícula

Modalidades (Ed. Quilombola, Ed. Escolar Indígena, Ed. do Campo, Ed. de Jovens e Adultos)

Outros assuntos

8. Clique na lupa para selecionar a Categoria.

## Obter Suporte

Selecione o Assunto da sua dúvida \*

Filtrar mais assuntos

Duplicidade de RA

Educação Profissional

EFAPE - Ações Formativas

EFAPE - Central de Serviços/Sistemas

E-mail Institucional

Enceja

Escola Total (BI da Educação)

Matrícula

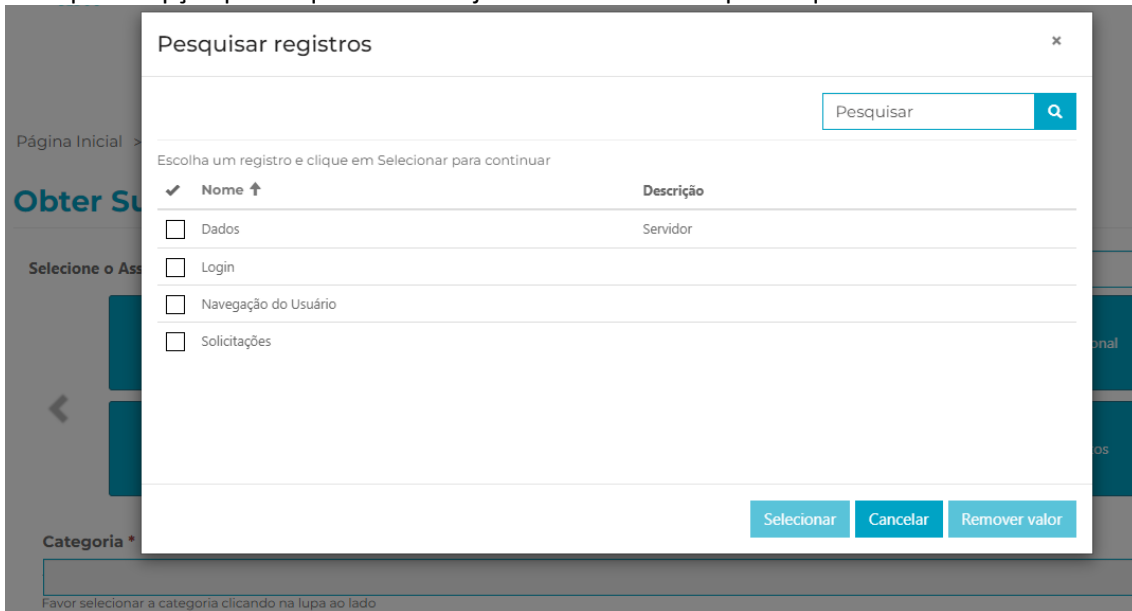
Modalidades (Ed. Quilombola, Ed. Escolar Indígena, Ed. do Campo, Ed. de Jovens e Adultos)

Outros assuntos

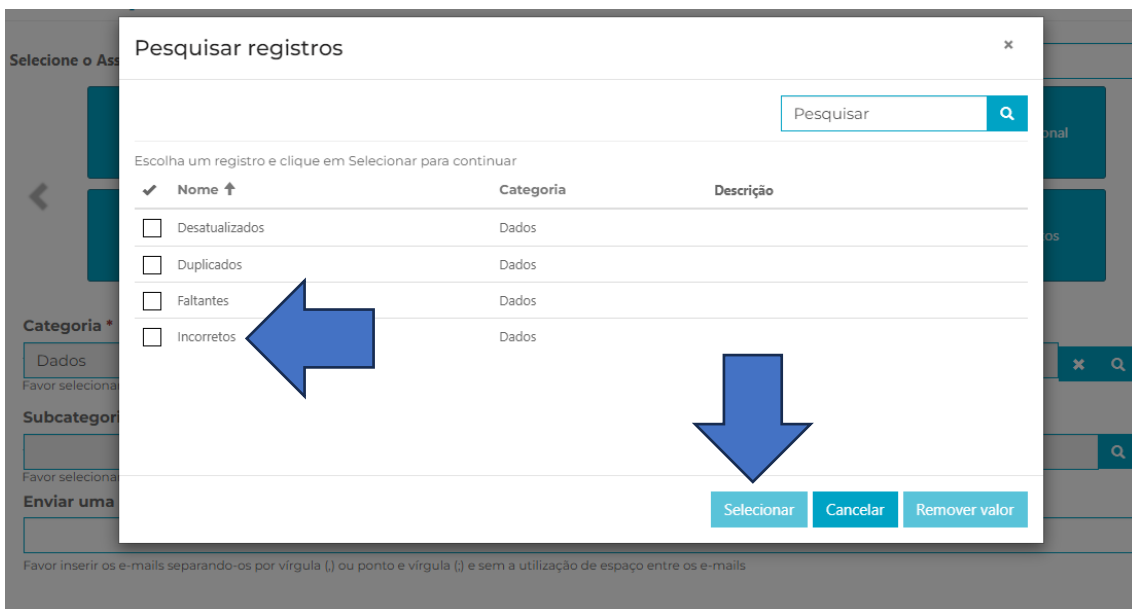
**Categoria \***

Favor selecionar a categoria clicando na lupa ao lado

9. Clique na opção para a qual você deseja abrir chamado e depois clique em “Selecionar”



10. Em seguida, clique na opção da subcategoria para a qual você deseja abrir chamado e depois clique em “Selecionar”



11. Você pode acrescentar um e-mail que não seja o oficial e que você costuma olhar com mais frequência. A resposta ao chamado será enviada para o e-mail oficial e para o e-mail informado aqui.

Enviar uma cópia desse chamado para o e-mail:

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

Descrição do Problema \*

10000

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.



12. Na descrição (ver imagem acima), você deve inserir seu nome completo, RG, CPF, nome da escola e descrever o problema com clareza. O técnico que irá atender seu chamado precisa entender o problema. Você pode acrescentar, inclusive, uma foto com sua visão da tela em que aparece a mensagem de erro. Basta fazer o print da tela e convertê-lo em um arquivo com extensão PNG ou JPEG. Como fazer isso: Depois de fazer o print, cole-o em um editor de imagem como o paint, por exemplo, e salve como arquivo JPEG ou PNG. Essa imagem deve ser incluída em “Anexar um arquivo” (ver imagem acima).

13. Para finalizar, clique em “Enviar”.

Descrição \*



Anexar um Arquivo

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

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



Enviar Cancelar

12. Você irá receber confirmação do chamado no e-mail. A resposta também será enviada para o e-mail. Caso o técnico que atende a seu chamado necessite de mais alguma informação, ele irá fazer isso por meio do e-mail também. Se a informação solicitada não for enviada, o chamado será encerrado. Acompanhe todo o processo.