



Fluxo de abertura para o Portal de Atendimento – Guia inicial

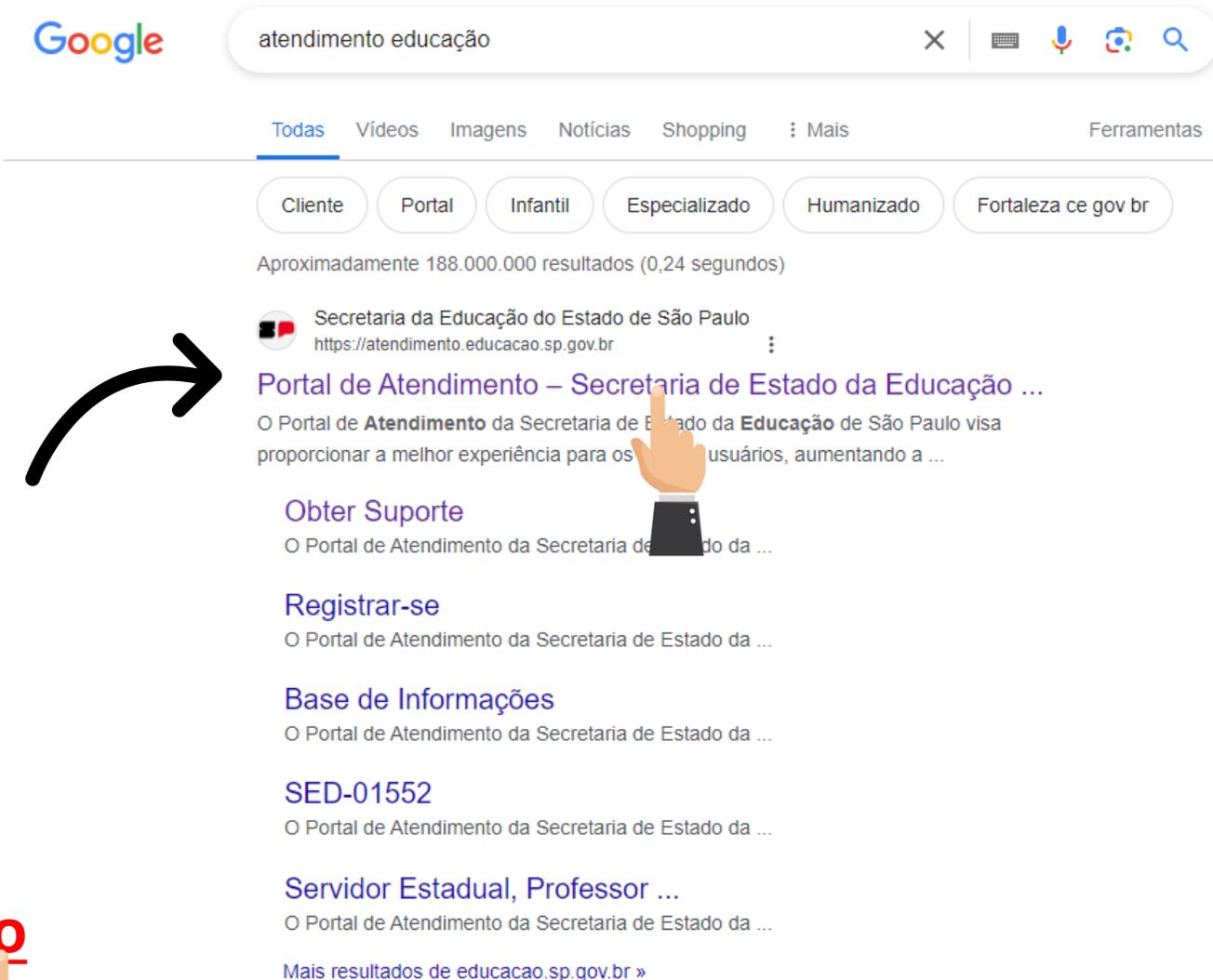
PORTAL DE ATENDIMENTO



ATENDIMENTO
SEDUC

Site para abertura de chamado:

O usuário abrirá o portal utilizando o navegador de sua preferência. Pesquise por "**Atendimento educação**" no buscador. Geralmente, o resultado é o primeiro link apresentado.



Link do **Portal de Atendimento**

<https://atendimento.educacao.sp.gov.br/>

Acessando o portal:

The screenshot shows the top navigation bar of the website. On the left, the URL 'saopaulo.sp.gov.br' is displayed. In the center, the 'SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO' logo is visible. On the right, there are social media icons and the text 'Cidadão SP'. Below the navigation bar, the 'ATENDIMENTO SEDUC' logo is present. A hand icon is pointing to the 'ENTRAR' button in the top right corner. Below this, a large banner reads 'ATENÇÃO, ESTUDANTE! JÁ FEZ A AUTODECLARAÇÃO?' with the instruction 'PROCURE A SECRETARIA DA SUA ESCOLA E FAÇA O REGISTRO.' Below the banner, there are four service tiles: 'Precisa de ajuda?' (highlighted with a red box and a hand icon), 'SED' (Secretaria Escolar Digital), 'Matrícula' (consulta pública de matrícula), and 'Certificado/Atestado' (ENCCEJA, ENEM e Exames de Supletivo). A search bar is located at the bottom of the page.

Ao acessar o portal de atendimento clicar no botão “*Entrar*” ou em “*Precisa de Ajuda?*”

Selecionando o perfil:



OBTER SUPORTE

Suporte e Informações ▾

ENTRAR

Se você for
Funcionário/Servidor/
Prestador de serviço,
utilize o perfil
“Servidor Estadual”
para abertura
da ocorrência.

Entrar

Resgatar convite

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)



Ouvidoria

Transparência

SIC

Selecionando o perfil:

SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO

Cidadão SP

fr in

OBTER SUPORTE

Suporte e Informações

ENTRAR

ATENDIMENTO SEDUC

Entrar Resgatar convite

Bem-vindo ao Portal de Atendimento - SED

Selecione o tipo de perfil

Servidor Estadual

Servidor Estadual, Professor ou Aluno:

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

E-mail da Educação

Tutorial

Tutorial de como criar o e-mail institucional

Clique Aqui

Após selecionar o perfil **“Servidor Estadual”**. Você entrará com seu e-mail **@educacao** ou **@fde** para abrir o chamado.

Cadastro de primeiro acesso:

No caso de ser redirecionado para esta página no **seu primeiro acesso**, será necessário preencher seu perfil antes de poder abrir um chamado.

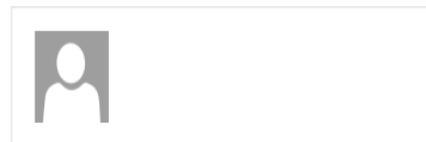
PASSO 1: Na seção **"Você é"**, selecione a opção **"Servidor DE ou Órgão Central"**

PASSO 2: Complete os campos solicitados com suas informações.

PASSO 3: Clique em **"Atualizar"**. Aparecerá a mensagem de confirmação **"Seu perfil foi atualizado com êxito."**

Após concluir o preenchimento do seu perfil, você estará pronto para abrir o chamado.

Perfil



Perfil

Segurança

Definir senha

Alterar Email

Gerenciar Conta Microsoft

Forneça algumas informações sobre você.

Suas Informações

Você é? *

Servidor DE ou Órgão Central

Dados Pessoais

Nome *

Sobrenome *

Data de Nascimento *

Email

DDD *

Telefone *

Telefone 2

Telefone 3

CPF *

Atualizar

PASSO 1



PASSO 2



Atenção: Se essa tela não aparecer, vá para o próximo slide



PASSO 3



Abrindo Chamado:

opaulo.sp.gov.br

SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO

Cidadão SP

fr in d y t i g f /governosp | A+

OBTER SUPORTE

Suporte e Informações | Sair

Bem vindo

ATENDIMENTO SEDUC

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
-------------------	-------------------	------	--------------------	-----------	--------------	--------	--------	-----------------

Após clicar em **“Obter suporte”**, você será redirecionado automaticamente para esta página.

Deslize a tela para baixo e clique em **“Abrir novo Chamado”**.

Selecionando o tipo do Chamado:



Após clicar em “**abrir novo chamado**”, você será direcionado para essa página.

Repare que ao lado temos diversas “**Caixas**” de assunto, elas irão variar de acordo com o tipo de perfil de cada usuário/servidor.

Obter Suporte

Selecione o Assunto da sua dúvida *

Filtrar mais assuntos

Mobiliários	Modalidades (Ed. Quilombola, Ed. Escolar Indígena, Ed. do Campo, Ed. de Jovens e Adultos)	Multiplicação SP	Obras e Infraestrutura	PDDE Federal / Paulista
Pé de meia	Plataformas Educacionais	Portal de Dados Abertos e Transparência	Projetos e Programas	Prova Paulista

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

Descrição *

Selecionando o tipo do Chamado:

PASSO 1: selecionar o assunto desejado, clicando em uma das opções disponíveis.



Lembre-se: estamos usando a caixa **“Escola Total (BI da Educação)”** como **exemplo**. Você deve selecionar de acordo com sua solicitação.

Página Inicial > Suporte > Obter Suporte

Obter Suporte

Selecione o Assunto da sua dúvida *

Filtrar mais assuntos

Mobiliários	Modalidades (Ed. Quilombola, Ed. Escolar Indígena, Ensino de Campo, Ed. de Jovens e Adultos,	Multiplica SP	Obras e Infraestrutura	PDDE Federal / Paulista
Pé de meia	Plataformas Educacionais	Portal de Dados Abertos e Transparência	Projetos e Programas	Prova Paulista

Categoria *

Favor selecionar a categoria clicando na lupa ao lado

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

Descrição *

Selecionando o tipo do Chamado:

PASSO 1: clicar no ícone da lupa para escolher a categoria da ocorrência.

Uma nova janela será aberta, exibindo opções para selecionar a que melhor se adequa à solicitação desejada. Após isso, clique em **"Selecionar"**.

PASSO 2: clicar no ícone da lupa para escolher a Sub categoria da ocorrência. Uma nova janela será aberta, exibindo opções para selecionar a que melhor se adequa à solicitação desejada. Após isso, clique em **"Selecionar"**.



Dependendo da ocorrência, não haverá uma subcategoria apresentada.

PASSO 1



Categoria *

Favor selecionar a categoria clicando na lupa ao lado

Pesquisar registros

Pesquisar

Expansão

Matific

Me salva

Profissionalizante

Redação Paulista

SABER

Selecionar Cancelar Remover valor

PASSO 2



Subcategoria *

Favor selecionar a subcategoria clicando na lupa ao lado

Pesquisar registros

Pesquisar

Escolha um registro e clique em Selecionar para continuar

Nome	Categoria	Descrição
<input checked="" type="checkbox"/> Dúvidas de funcionalidade	Expansão	
<input type="checkbox"/> Usuário sem acesso	Expansão	

Selecionar Cancelar Remover valor

Finalizando e enviando o chamado :

Após selecionar a **categoria e subcategoria**, abaixo encontrará o campo "**Descrição do Problema**", onde você deverá descrever o problema/solicitação com detalhes.

Mais abaixo, haverá também o campo '**Anexar um Arquivo**', onde você poderá incluir capturas de tela de erros, fotos e outras informações relevantes.

Depois de preencher todos os campos, conclua a abertura da solicitação clicando no botão "Enviar".



Lembre-se: Você *deve* preencher obrigatoriamente os campos de **Categoria, Subcategoria e Descrição.**

The screenshot shows a web form with the following elements:

- Header: cuidador)
- Form fields:
 - Categoria ***: Input field with placeholder "Dados" and a search icon.
 - Subcategoria ***: Input field with placeholder "Duplicados" and a search icon.
 - Enviar Cópia Para:**: Input field for email addresses.
 - Descrição do Problema ***: Large text area for the problem description.
 - Anexar um Arquivo**: Section with a button "Escolher arquivos" and a note "Nenhum arquivo escolhido".
- Footer: "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."
- Buttons: "Enviar" and "Cancelar".



Enviar Cancelar

Visualização do chamado:

Após a abertura do chamado, você será direcionado para a tela de confirmação e consulta do chamado.

Nessa tela, estarão disponíveis para visualização as informações prévias, inclusive, o número do chamado.

Página Inicial > Suporte

Suporte



PRONTOS PRO MUNDO

SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO SÃO PAULO SÃO TODOS

INTERCÂMBIO À VISTA: EDUCAÇÃO DIVULGA LISTA COM 72 MIL ESTUDANTES SELECIONADOS PARA AULAS DE INGLÊS DO PRONTOS PRO MUNDO

VEJA A LISTA DISPONÍVEL. CLICANDO AQUI.

Q Como podemos ajudar você?

ex. O login 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 ↓
SEE-619600-POG3	Servidor DE ou Órgão Central Escola Total (BI da Educação)		Escola Total (BI da Educação)	Dados	Duplicados	Web	Ativo	24/04/2024 14:45

Recebendo Comentários / Solicitações:

Poderá ocorrer a necessidade de alguma informação para complementar o chamado.

A requisição chegará no email, será o mesmo utilizado do cadastro @FDE ou @Educacao.

Para responder deverá seguir os passos a seguir :

PASSO 1: Clicar no link do Email ou no link abaixo

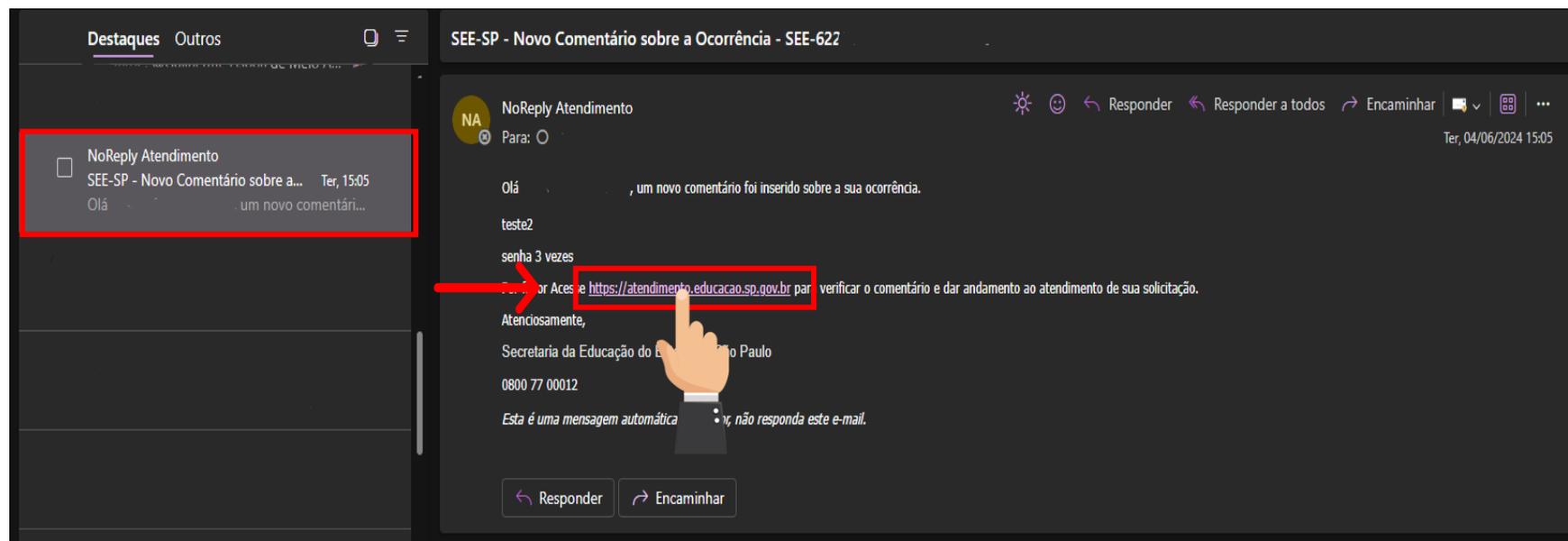


Link do **Portal de Atendimento**

<https://atendimento.educacao.sp.gov.br/>



Lembre-se: O Email enviado é pelo método **“NoReply”** desta forma não deverá ser respondido por Email.



Acessando o portal para Responder:

PASSO 2: Ao acessar o portal de atendimento clicar no botão **“Entrar”** ou em **“Precisa de Ajuda?”**

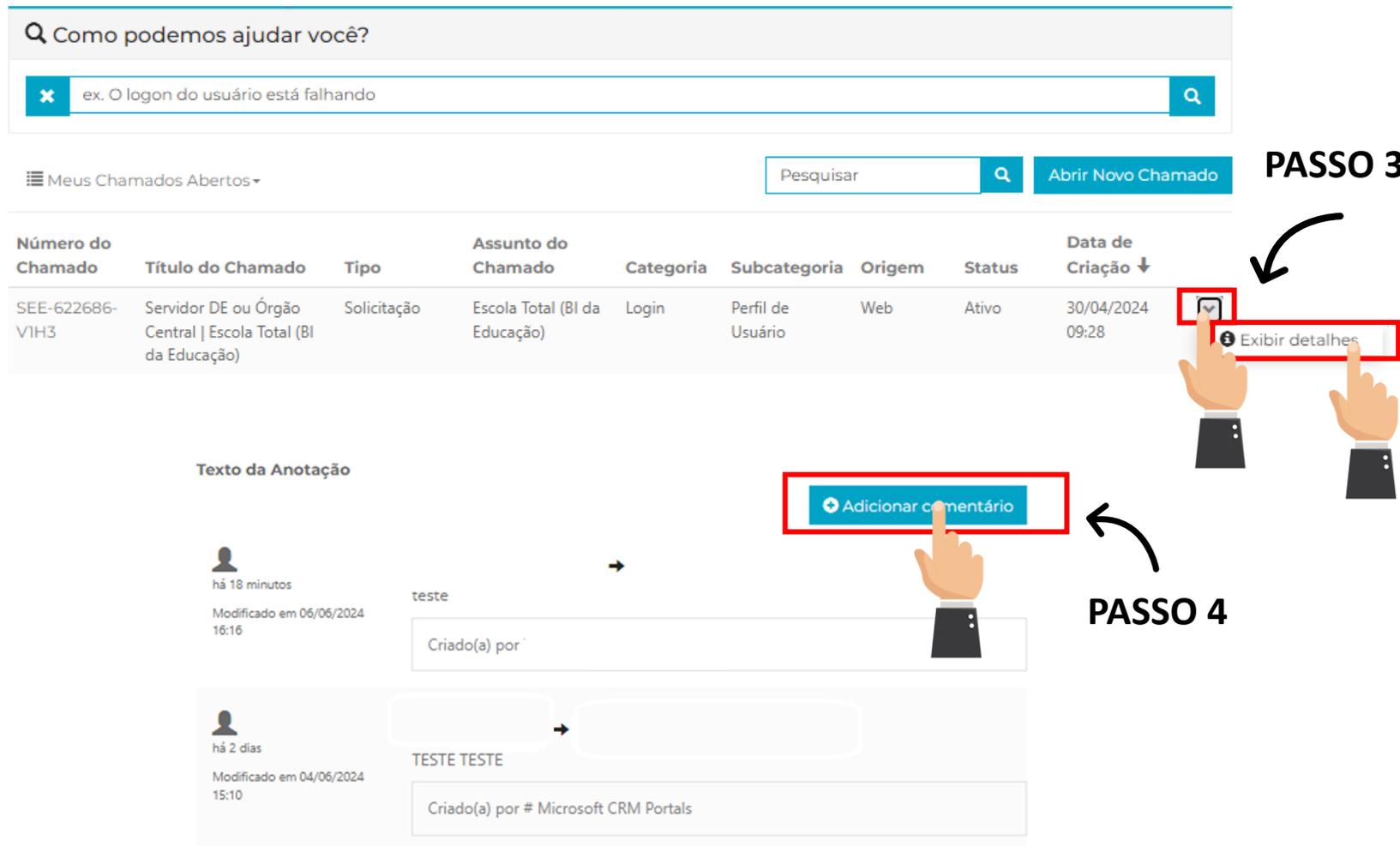
The screenshot shows the top navigation bar of the website. On the left, the URL 'saopaulo.sp.gov.br' is displayed. In the center, the 'SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO' logo is visible. On the right, there are social media icons and the text 'Cidadão SP'. Below the navigation bar, the 'ATENDIMENTO SEDUC' logo is present. A hand icon is pointing to the 'ENTRAR' button in the top right corner. Below this, a dark blue banner with a document icon and the text 'ATENÇÃO, ESTUDANTE! JÁ FEZ A AUTODECLARAÇÃO? PROCURE A SECRETARIA DA SUA ESCOLA E FAÇA O REGISTRO.' is shown. Below the banner, a hand icon is pointing to the 'Precisa de ajuda?' link in a white box. To the right of this link are three other service links: 'SED', 'Matrícula', and 'Certificado/Atestado'. At the bottom, there is a search bar with the text 'Pesquisar' and a magnifying glass icon.

Acessando o chamado para Responder:

Desça a página e encontre o chamado que necessita de resposta, o mesmo que chegou no seu Email.

PASSO 3: Clique no ícone  e depois clique no **“Exibir detalhes”**

PASSO 4: Veja o histórico do chamado e a solicitação, clique em **“Adicionar comentário”**



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 ↓
SEE-622686-VIH3	Servidor DE ou Órgão Central Escola Total (BI da Educação)	Solicitação	Escola Total (BI da Educação)	Login	Perfil de Usuário	Web	Ativo	30/04/2024 09:28

Exibir detalhes

Texto da Anotação

há 18 minutos
Modificado em 06/06/2024 16:16

teste

Criado(a) por

há 2 dias
Modificado em 04/06/2024 15:10

TESTE TESTE

Criado(a) por # Microsoft CRM Portals

Adicionar comentário

PASSO 3

PASSO 4

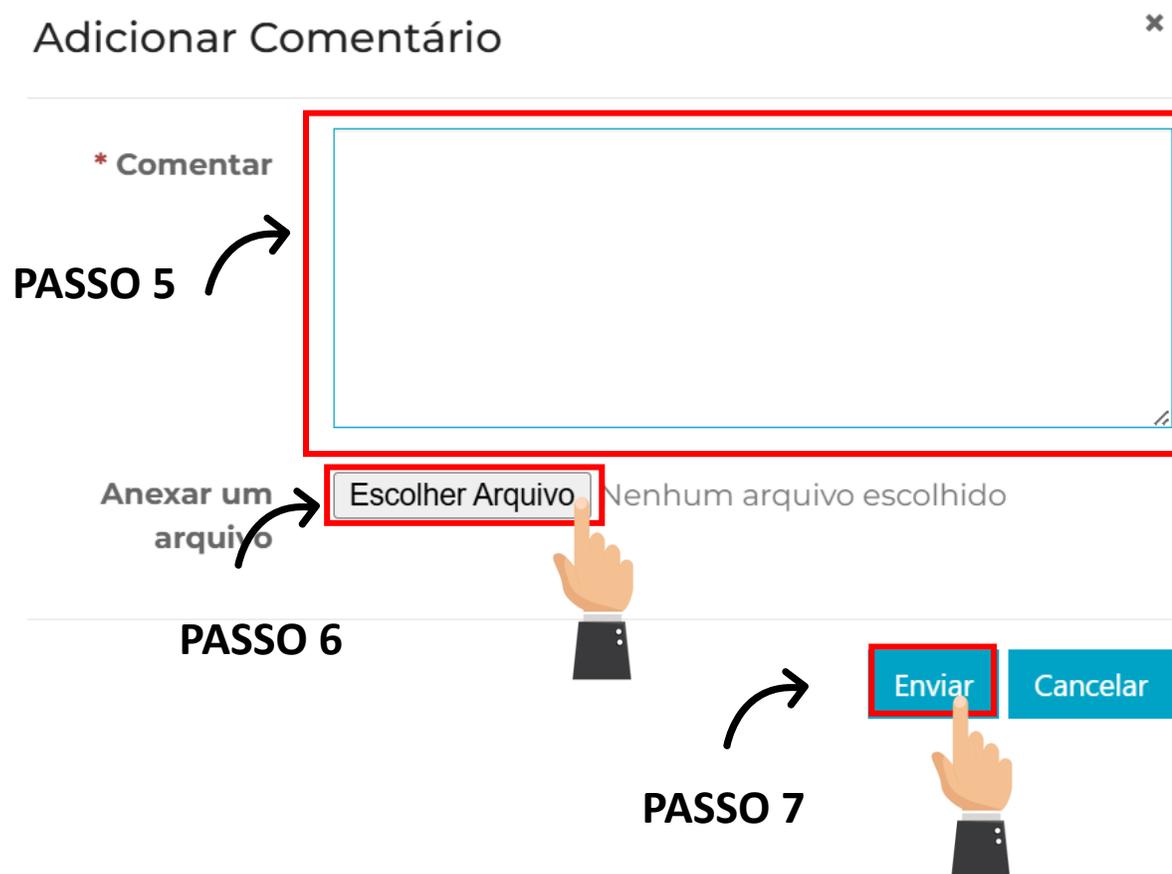
Enviando resposta para o chamado:

Adicione as informações pertinentes que foram solicitadas, para que o chamado possa continuar em processamento pelo time de analistas.

PASSO 5: Digite as informações solicitadas.

PASSO 6: Clique em “*Escolher Arquivo*” e anexe os documentos se necessário.

PASSO 7: Clique em “*Enviar*” para finalizar o envio das informações





OBRIGADA!

DTI - Gerência de TI
Governança – Processos - Projetos