



## **Fluxo de abertura para o Portal de Atendimento – Guia inicial**

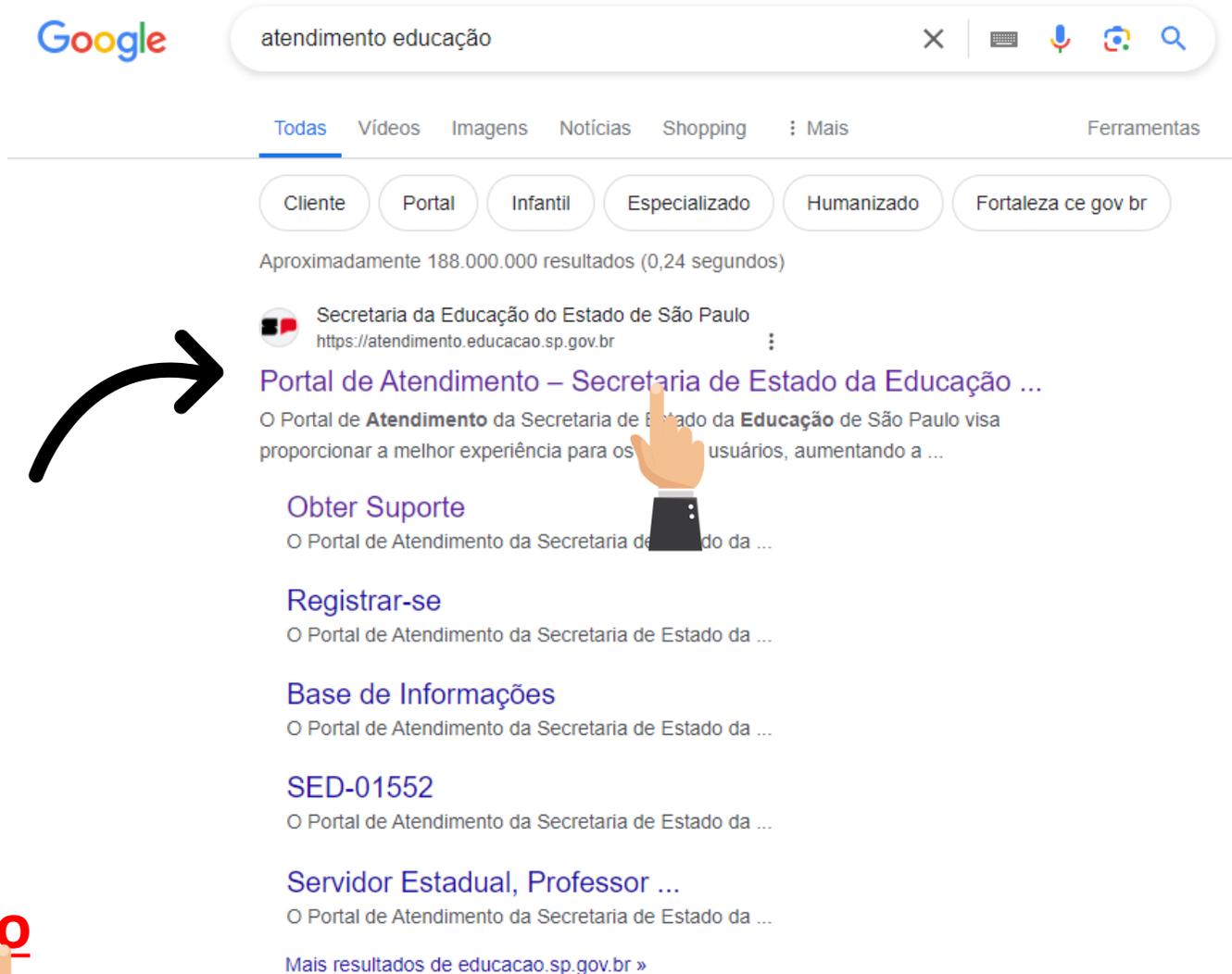
# PORTAL DE ATENDIMENTO



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.



The image shows a Google search interface. The search bar contains the text "atendimento educação". Below the search bar, there are tabs for "Todas", "Vídeos", "Imagens", "Notícias", "Shopping", and "Mais". There are also filters for "Cliente", "Portal", "Infantil", "Especializado", "Humanizado", and "Fortaleza ce gov br". The search results show approximately 188,000,000 results in 0.24 seconds. The first result is from the "Secretaria da Educação do Estado de São Paulo" with the URL "https://atendimento.educacao.sp.gov.br". The title of the result is "Portal de Atendimento – Secretaria de Estado da Educação ...". A hand icon is pointing to the title. Below the title, there are several links: "Obter Suporte", "Registrar-se", "Base de Informações", "SED-01552", and "Servidor Estadual, Professor ...". A hand icon is also pointing to the "Registrar-se" link. At the bottom of the search results, there is a link for "Mais resultados de educacao.sp.gov.br »".



Link do **Portal de Atendimento**

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

# Acessando o portal:

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 a search bar labeled '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 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 the first of four service tiles. The other tiles are 'SED', 'Matrícula', and 'Certificado/Atestado'. A search bar is located at the bottom of the page.

# 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:

 Cidadão SP [fr](#) [in](#)

 [OBTER SUPORTE](#) Suporte e Informações [ENTRAR](#)

[Entrar](#) Resgatar convite

## Bem-vindo ao Portal de Atendimento - SED

Selecione o tipo de perfil

Servidor Estadual

**Servidor Estadual, Professor ou Aluno:** **Tutorial**

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

[E-mail da Educação](#) [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.

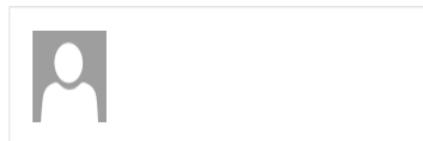
**PASSO 1:** Na seção **"Você é"**, selecione a opção **"Servidor DE ou Órgão Central"**

**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 \*

DD/MM/YYYY

Email

DDD \*

Telefone \*

Fornecer um número

Telefone 2

Fornecer um número

Telefone 3

Fornecer um número

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

Suporte e Informações | Sair

Bem vindo

Página Inicial > Suporte > Obter Suporte

### Obter Suporte

Selecione o Assunto da sua dúvida \*

Filtrar mais assuntos

Alimentação escolar	Avaliações	Censo escolar	Colegiados	Demais serviços escolares (kit, material, limpeza, cuidador)
Demanda escolar	Diário de classe	Educação Profissional	EFAPE - Ações Formativas	EFAPE - Central de Serviços/Sistemas

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

E-mail Institucional	Encceja	Escola Total (BI da Educação)	Indicadores Educacionais	Infraestrutura (obras e manutenção)
Infraestrutura tecnológica	Matrícula	Modalidades (Ed. Quilombola, Ed. Escolar Indígena, Ed. do Campo, Ed. de Jovens e Adultos,	Outros assuntos	PDDE Federal

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



**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"**.

Categoria \*

Favor selecionar a categoria clicando na lupa ao lado

Nome	Descrição
<input checked="" type="checkbox"/> Dados	Servidor
<input type="checkbox"/> Login	
<input type="checkbox"/> Navegação do Usuário	
<input type="checkbox"/> Solicitações	



PASSO 2



**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"**.

Subcategoria \*

Favor selecionar a subcategoria clicando na lupa ao lado

Nome	Categoria	Descrição
<input type="checkbox"/> Desatualizados	Dados	
<input checked="" type="checkbox"/> Duplicados	Dados	
<input type="checkbox"/> Faltantes	Dados	
<input type="checkbox"/> Incorretos	Dados	



Dependendo da ocorrência, não haverá uma subcategoria apresentada.

# 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".

The screenshot shows a web form with the following elements:

- Header: cuidador)
- Form fields:
  - Categoria \***: Searchable dropdown with placeholder "Dados".
  - Subcategoria \***: Searchable dropdown with placeholder "Duplicados".
  - Enviar Cópia Para:**: Text input field for email addresses.
  - Descrição do Problema \***: Large text area for describing the problem.
  - Anexar um Arquivo**: File upload section with a button "Escolher arquivos" and a list of supported file types: Documentos (Excel, Word, PowerPoint, PDF) 16MB, Imagens 5MB e Arquivos Compactados (.zip) 64MB.
- Buttons: "Enviar" and "Cancelar" at the bottom.



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



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

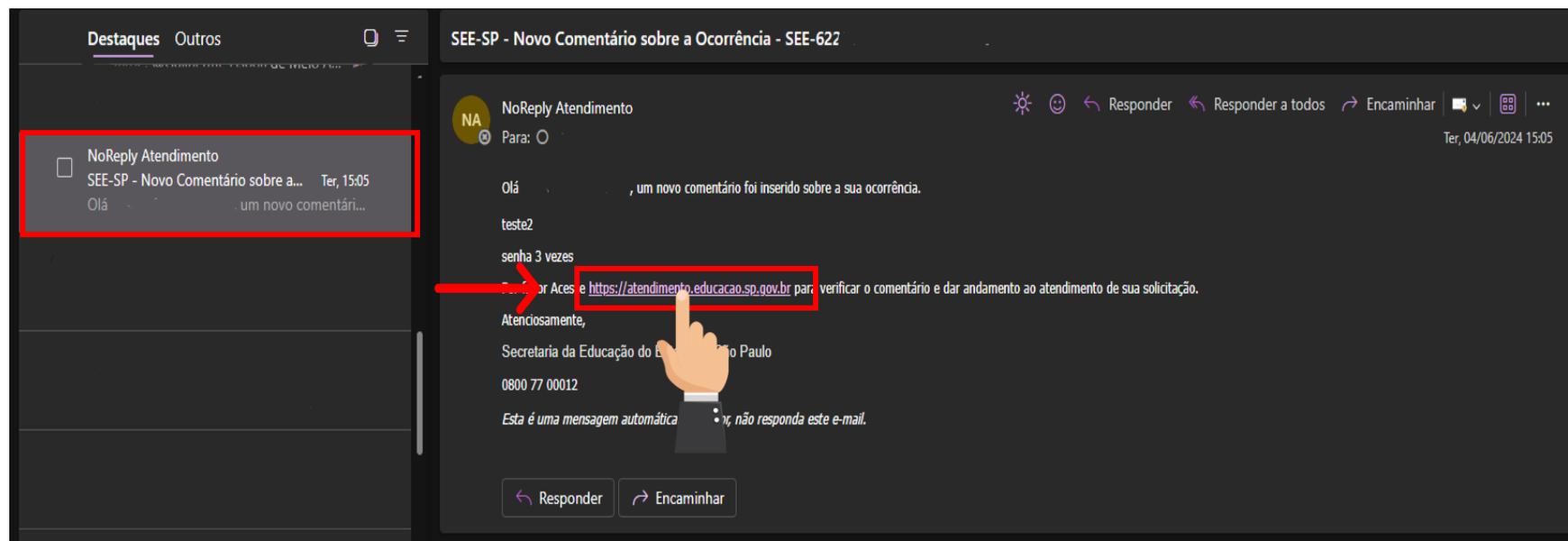


Link do **Portal de Atendimento**

<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 logo for 'SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO' is visible. On the right, there is a 'Cidadão SP' button and social media icons for Facebook, LinkedIn, YouTube, and Instagram. 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 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 grid of service tiles. The other tiles are 'SED' (Secretaria Escolar Digital), 'Matrícula' (consulta pública de matrícula), and 'Certificado/Atestado' (ENCCEJA, ENEM e Exames de Supletivo). A search bar with the text 'Pesquisar' is located at the bottom of the grid.

# 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”**

Q 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

**PASSO 3**



## 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 4**



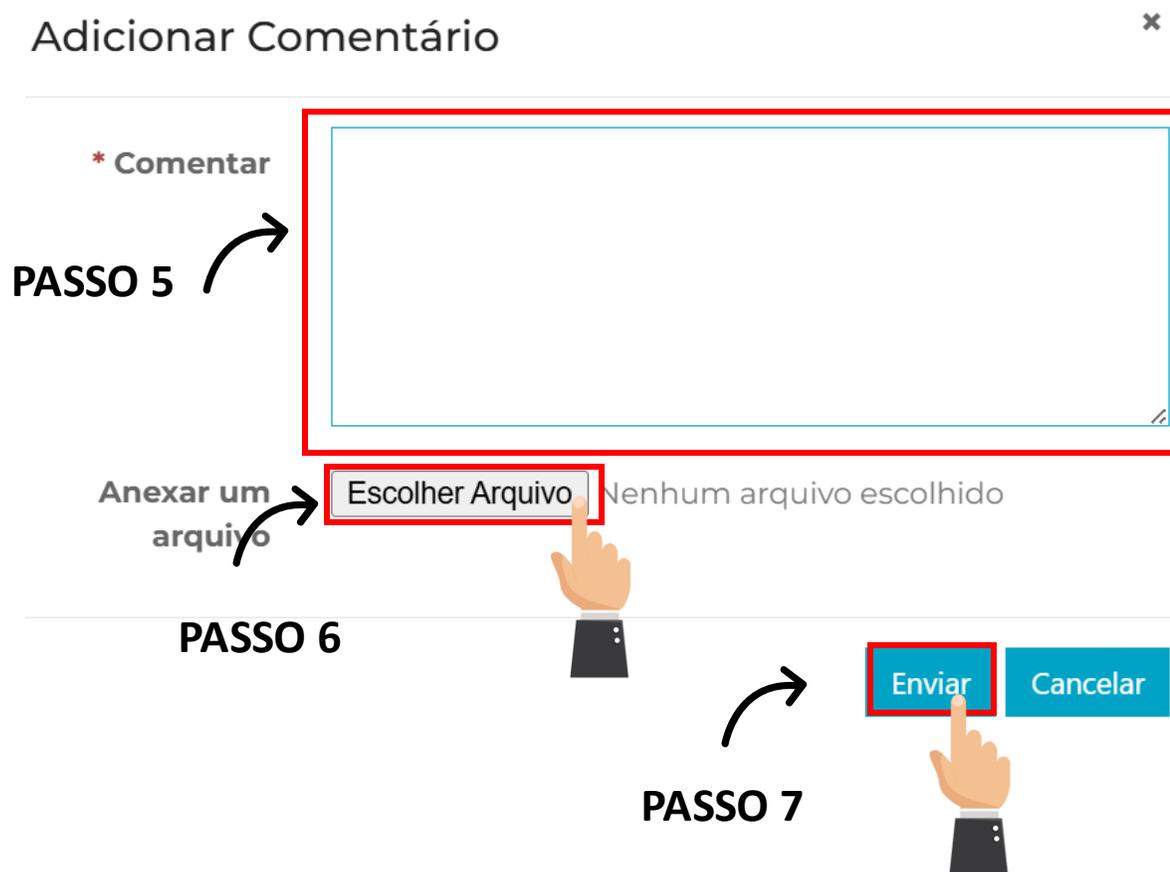
# Enviando resposta para o chamado:

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**