



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE ENSINO – REGIÃO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Tutorial

Portal de Atendimento

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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE ENSINO – REGIÃO DE PRESIDENTE PRUDENTE

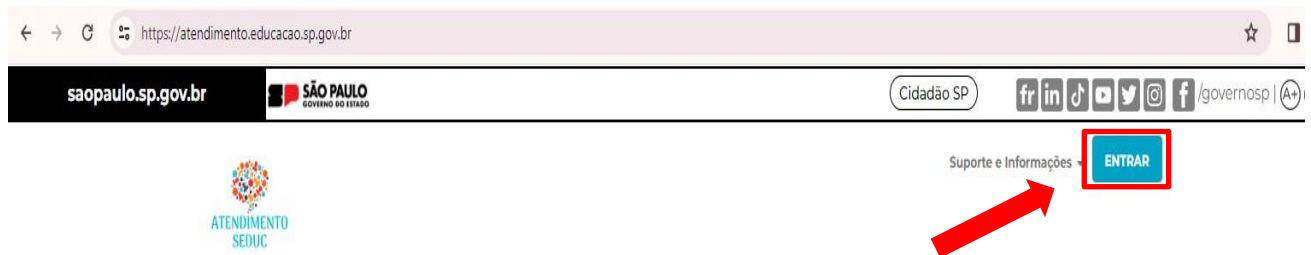
1- INTRODUÇÃO

O portal de Atendimento é um canal de comunicação da Secretaria de Estado da Educação, que visa proporcionar a melhor experiência para os usuários, aumentando a eficiência e a qualidade do atendimento da Secretaria em cada interação. No portal é possível visualizar:

- **Perguntas e Respostas Frequentes:** Soluções para dúvidas comuns.
- **Tutoriais:** Guias passo a passo para realizar diversas ações.
- **Ocorrências:** Possibilidade de abrir chamados para solicitar ajuda e resolver problemas.
- **Informações sobre a Secretaria:** Dados sobre a Seduc, seus programas e projetos.
- **Suporte para o Centro de Mídias da Educação:** Orientações sobre o uso e funcionalidades da plataforma.

2- ACESSO AO PORTAL DE ATENDIMENTO

Passo 1 – Acesse o site do Portal de Atendimento da Seduc – Secretaria da Educação do Estado de São Paulo, por meio do endereço <https://atendimento.educacao.sp.gov.br> e clique em **ENTRAR**



Passo 2 – Selecione o seu tipo de perfil: Clique em “E-mail do Aluno ou Professor(a)” e acesse com seu login @professor.educacao ou @aluno.educacao.

Clique aqui e logue com seu e-mail Microsoft.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE ENSINO – REGIÃO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Passo 3 – Caso você não possua cadastro anterior, no campo “Selecione o tipo de perfil”, escolha a opção “Servidor Outras redes, Responsável/Comunidade ou Prestador de serviço”.

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)

Passo 4 – Agora, clique no botão “**Registrar-se**”.

Servidor Outras redes, Responsável/Comunidade ou Prestador de serviço:

* E-mail

* Senha

☐ Lembrar-me?

Entrar

Esqueceu sua senha?

Registrar-se

Passo 5 – 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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE ENSINO – REGIÃO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Passo 6 – 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? *

Prestador de Serviço

Responsável ou Comunidade

Servidor DE ou Órgão Central

Outras Redes (Municipal, Federal, Privada ou Estadual Outras)

Passo 7 – 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 *

Data de Nascimento *

Email

DDD *

Telefone *

CPF *

RG *

Dígito do RG

UF do RG *

Atualizar

Caso isso não ocorra, clique no botão **OBTER SUPORTE** para abrir uma ocorrência. Problemas de acesso no portal podem ser solucionados pelo telefone **0800 77 000 12**.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE ENSINO – REGIÃO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Passo 8 – Agora que o login já foi efetuado, seu nome aparecerá no canto superior direito e já será possível abrir uma ocorrência.

Orientações e Tutoriais ▾ | Sair

Seu Nome

Bem vindo



3- ABERTURA DE OCORRÊNCIA/CHAMADO

Passo 1 – Clique em “**SUORTE E INFORMAÇÕES**”, depois em “**OBTER SUORTE**” e, em seguida, desça um pouco na barra de rolagem lateral e clique em “**ABRIR NOVO CHAMADO**”.

saopaulo.sp.gov.br

SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO

Cidadão SP

Suporte e Informações ▾ | Sair

Obter Suporte

Base de Conhecimento

Tutoriais

Comunicados

Página Inicial > Suporte

Suporte

CANAIS DE ATENDIMENTO DA SEDUC

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.

CONHEÇA OS DIFERENTES CANAIS E OS TIPOS DE QUESTÕES QUE DEVEM SER DIRECIONADAS A CADA UM, CLICANDO AQUI!

Como podemos ajudar você?

ex. O login do usuário está falhando

Meus Chamados Abertos ▾

Pesquisar

Abrir Novo Chamado

Número do Chamado	Categoria	Subcategoria	Origem	Data de Criação ↓	Descrição	Código DE Nome	Código CIE Nome
-------------------	-----------	--------------	--------	-------------------	-----------	----------------	-----------------



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE ENSINO – REGIÃO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Passo 2 – Selecione o **ASSUNTO** relacionado à sua dúvida, usando os botões de navegação para visualizar todas as opções. Os quadros estão em ordem alfabética.

Obter Suporte

Selecione o Assunto da sua dúvida *

Filtrar mais assuntos



Demanda escolar	Designações	Diário de classe	EFAPE - Ações Formativas	EFAPE - Central de Serviços/Sistemas
E-mail Institucional	Encceja	Escola Total	Indicadores Educacionais	Infraestrutura (obras e manutenção)

Passo 3 – Clique na lupa para visualizar as categorias, e selecione a **CATEGORIA** relacionada ao problema enfrentado.

Categoria *



Pesquisar registros

x

Pesquisar



Escolha um registro e clique em Selecionar para continuar

✓ Nome ↑	Descrição
☐ Ausência/falta de professor	
☒ Computadores/Notebooks	
☐ Escola Técnica Parceira	
☐ Hotel Parceiro	
☐ Internet	
☐ Laboratório de Enfermagem	
☐ Laboratório de Farmácia	

Selecionar

Cancelar

Remover valor

<

1

2

>

Passo 4 – Se desejar, insira e-mails para os quais você queira que seja enviada uma cópia da ocorrência aberta. Você sempre receberá uma cópia no seu próprio e-mail de acesso, mesmo que deixe esse campo em branco.

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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE ENSINO – REGIÃO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Passo 5 – No campo “**DESCRIÇÃO DO PROBLEMA**”, descreva o problema em questão, seja objetivo, mas não se esqueça de colocar detalhes importantes para o entendimento e resolução da situação, como a sua diretoria de ensino, unidade escolar, componente curricular, além de nome e RA de estudantes, nome completo CPF e RG de professores e servidores, quando necessário.

Descrição do Problema *

Passo 6 – Se necessário, anexe um arquivo que considere importante. No clique no botão “**ESCOLHER ARQUIVOS**”, selecione o documento para ilustrar melhor o seu problema 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

Passo 7 – No final da página, clique em enviar para “**ENVIAR**” o seu chamado para a equipe da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo. Você receberá uma cópia do chamado no seu e-mail de acesso. Fique atento a ele, pois é lá que você receberá o retorno. Além disso, você pode visualizar seu chamado na página de Suporte, assim que você enviá-lo.

×

ex. O logon do usuário está falhando

Q

Meus Chamados Abertos

Pesquisar

Q

Abrir Novo Chamado

Número do Chamado	Título do Chamado	Tipo	Assunto do Chamado	Categoria	Subcategoria	Origem	Status	Data de Criação ↓	
SEE-580939-T6K2	Servidor DE ou Órgão Central Educação Profissional		Educação Profissional	Computadores/Notebooks	Agronegócio	Web	Ativo	07/03/2024 19:00	▼



4 - DÚVIDAS FREQUENTES

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	 Exibir detalhes

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”.

Dúvidas?

Entre em contato com a Central de Atendimento da SEDUC:
0800-770-0012 (de segunda a sexta, das 07h às 19h)