

Tutorial

Portal de Atendimento

Sumário

1 - Introdução.....	3
2 - Acesso ao Portal de Atendimento.....	3
2.1 - Acesso para usuários que não possuem cadastro na SED.....	3
2.2 - Acesso para usuários já cadastrados na SED.....	6
Abertura de Chamado.....	8
4 - Guia de Dúvidas.....	10

1 - Introdução

O portal de Atendimento é um canal de comunicação da Secretaria de Estado da Educação.

No portal é possível visualizar perguntas e respostas mais frequentes, tutoriais e abrir ocorrências para solicitação de dados e resolução de problemas.

Para abrir uma ocorrência no portal de atendimento é necessário se cadastrar no primeiro acesso. Siga o passo a passo deste tutorial para efetuar o seu cadastro.

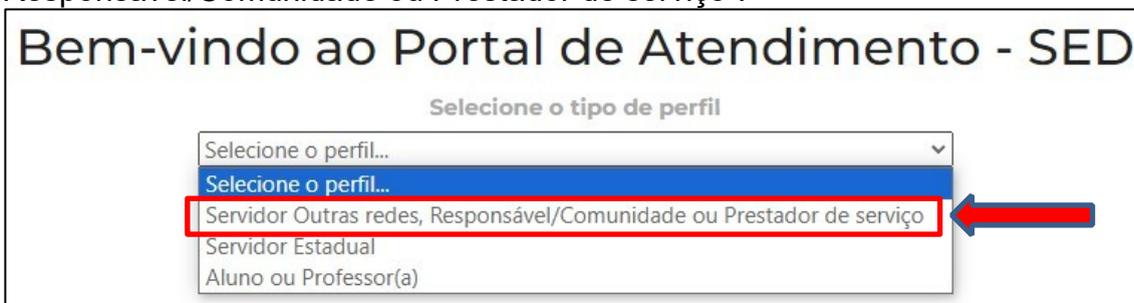
2 – Acesso ao Portal de Atendimento

2.1 – Acesso para usuários que não possuem cadastro na SED

Passo 1 – Acesse o link: atendimento.educacao.sp.gov.br e clique em **ENTRAR**.



Passo 2 – Caso você não possua cadastro anterior na SED, no campo “Selecione o tipo de perfil”, escolha a opção “Servidor Outras redes, Responsável/Comunidade ou Prestador de serviço”.



Passo 3 – 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 4 – 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



Passo 5 – 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

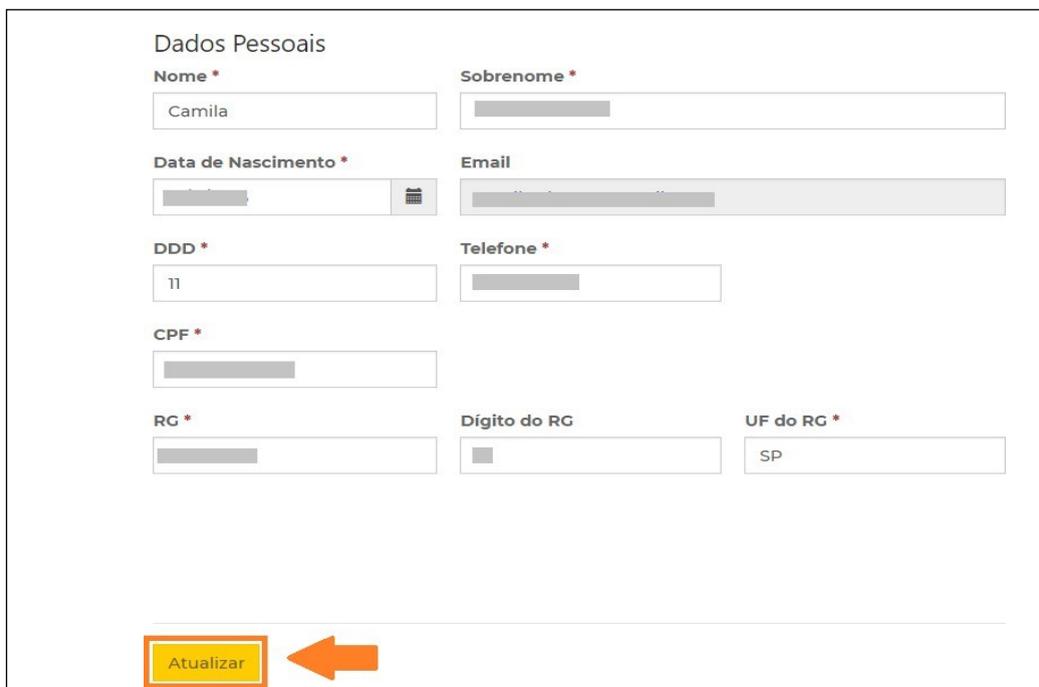
Responsável ou Comunidade

Servidor DE ou Órgão Central

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



Passo 6 – 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 *

←

Caso isso não ocorra, clique no botão **OBTER SUPORTE** para abrir uma ocorrência. (Vide “Abertura de Chamados” pág. 8)

OBTER SUPORTE

Orientações e Tutoriais | Sair

Bem vindo
Milene Balero De Souza



2.2 – Acesso para usuários que não possuem cadastro na SED

Passo 1 – Acesse o link: atendimento.educacao.sp.gov.br e clique em **ENTRAR**.

OBTER SUPORTE

Orientações e Tutoriais

ENTRAR



Passo 2 – Escolha o seu perfil em “Selecione o tipo de perfil”, clique no botão “Email...” (para cada perfil abrirá a opção de e-mail correspondente) e inserir e-mail institucional Microsoft e senha para logar no Portal.

Bem-vindo ao Portal de Atendimento - SED

Selecione o tipo de perfil

Servidor Estadual, Professor o

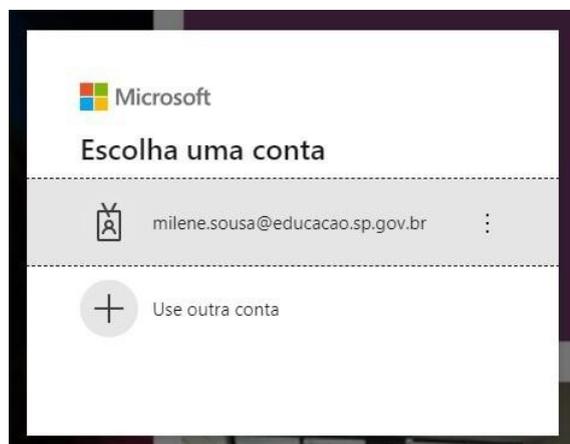
Insira o seu e-mail @educacao.sp.gov.br

E-mail da Educação

Tutorial de como criar o e-mail institucional

Clique Aqui

Clique aqui e logue com seu email Microsoft



Passo 3 – 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

Bem vindo
Milene Balero De Souza ▾



3 – Abertura de ocorrência

Passo 1 – Clique no botão “OBTER SUPORTE” e, em seguida, no botão “Abrir Novo Chamado”.

OBTER SUPORTE

Orientações e Tutoriais | Sair

Bem vindo
Milene Balero De Souza

Página Inicial > Suporte

Suporte

Como podemos ajudar você?

ex. O logon do usuário está falhando

Meus Chamados Abertos

Pesquisar

Abrir Novo Chamado

Passo 2 – Seleccione o ASSUNTO referente à sua dúvida e, se desejar, informe e-mail(s) que poderão acompanhar o andamento do chamado no campo “Enviar Cópia Para”.

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

Enceja

Escola Total

Indicadores Educacionais

Infraestrutura (obras e manutenção)

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

Passo 3 – No campo “Descrição”, informe todos os detalhes sobre sua dúvida/problema. Quanto mais informações você oferecer, mais facilmente a pessoa que estiver atendendo seu chamado entenderá e poderá ajudar.

Descrição *

- **se for aluno**, informe RA, data de nascimento, nome completo, série e escola;
- **se for servidor**, informe CPF e nome completo.

10000

Passo 4 – No botão “Escolher Arquivos”, anexe prints de tela do seu problema, bem como documentos necessários para ilustrar melhor seu assunto 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

Pronto! Será gerado um número de protocolo para seu acompanhamento.

Suporte

Q Como podemos ajudar você?

x 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 ↓
-------------------	-------------------	------	--------------------	-----------	--------------	--------	--------	-------------------

4 - Guia de Dúvidas

- 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) Cadastre 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”.

Esperamos que esse tutorial tenha auxiliado! Porém, se possuir outra dúvida ou encontrar alguma dificuldade, ligue para 0800 77 00012.