

São Paulo, 22 de agosto de 2025

1. COMUNICADO PORTAL DE ATENDIMENTO

Com o intuito de garantir o efetivo **acompanhamento da execução contratual** e contribuir para a **melhoria contínua dos serviços prestados nas unidades escolares**, a Diretoria de Infraestrutura e Serviços Escolares, através da Coordenadoria de Serviços Prediais e de Apoio ao Aluno, comunica que todas as **ocorrências relacionadas aos serviços terceirizados de LIMPEZA EM AMBIENTE ESCOLAR e VIGILÂNCIA PATRIMONIAL** deverão ser **registradas por meio do PORTAL DE ATENDIMENTO** (imagem 1) disponível diretamente pelo link: atendimento.educacao.sp.gov.br ou pela Secretaria Escolar Digital (SED), no botão “Fale com a SEDUC” (imagem 2).

(imagem 1)



(imagem 2)



Para auxiliar no correto preenchimento, disponibilizamos o **Manual de Utilização do Sistema PORTAL DE ATENDIMENTO** através do link

https://www.canva.com/design/DAGl8zo85jl/hoiVvMxmRRbwLBrpDfDfSQ/edit?utm_content=DAGl8zo85jl&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton, que contém orientações detalhadas sobre o processo para a abertura de chamado.

Esse sistema tem como **principal finalidade agilizar o fluxo de informações** entre as unidades escolares e a Divisão de Serviços Prediais e de Apoio, permitindo uma **atuação mais rápida e eficaz** junto às empresas contratadas.

Recomendamos firmemente que o **chamado seja aberto no sistema com a maior brevidade possível**, favorecendo a adoção tempestiva das medidas necessárias, sempre que **identificadas ocorrências como:**

- Ausência de Profissional Total;
- Disciplina (Comportamentos incompatíveis com o ambiente escolar, postura inadequada, condutas e hábitos que possam comprometer o processo educativo dos alunos);
- Equipamentos, Insumos e EPI's;
- Inconsistências em salários ou benefícios;
- Quadro de Profissionais Incompleto;
- Qualidade do serviço;

Na abertura dos chamados devem ser observadas as seguintes **orientações:**

- Selecionar o assunto (Limpeza – Serviços Terceirizados ou Vigilância -Serviços Terceirizados);
- Categoria (problema enfrentado) e Subcategoria (a empresa contratada que gerou a ocorrência);
- Constatada a **ausência total de funcionários**, o chamado deverá ser **aberto imediatamente**, permitindo maior rapidez na regularização da situação;
- Descrever com o **máximo de detalhes** o fato ocorrido, registrando todas as **informações relevantes**; em situação de inconsistência de salários ou benefícios é imprescindível informar os nomes dos funcionários;
- Será permitido **anexar documentos** que corroborem a ocorrência. Nos casos relacionados à **qualidade dos serviços**, recomenda-se incluir relatórios que possam subsidiar as tratativas junto à empresa terceirizada.

IMPORTANTE: todas as **tratativas junto às empresas** serão realizadas e acompanhadas com **base no número do chamado** gerado pelo PORTAL DE ATENDIMENTO (SEE-0000000-XXXX), razão pela qual o registro adequado é indispensável. Após abrir o chamado, **não será necessário enviar e-mails**, já que os registros ficarão disponíveis para consulta.

Reiteramos que a **qualidade e a integridade das informações prestadas são indispensáveis para a atuação célere e eficaz da Secretaria**, refletindo diretamente na regularidade contratual e na continuidade dos serviços de limpeza e vigilância nas unidades escolares.

Contamos com a habitual colaboração e comprometimento de todos!

Atenciosamente

Diretoria de Infraestrutura e Serviços Escolares - DIISE