

GUIA DE USO DO PORTAL DE ATENDIMENTO



- 1. Acessando o Portal de Atendimento.....3
- 2. Acesso - Servidor Estadual.....4
- 3. Acesso - Aluno ou Professor(a).....5
- 4. Acesso - Outras Redes e Demais.....6
- 5. Criando um Cadastro.....7
- 6. Abrindo um Chamado.....9
- 7. Interagindo no Chamado.....12

ACESSANDO O PORTAL

1. O Portal de Atendimento é acessível pelo link: atendimento.educacao.sp.gov.br
2. Ao entrar no Portal, clique em **entrar** para acessar seu perfil



3. Na sequência você deve selecionar seu **perfil de acesso**

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)

OBSERVAÇÃO

Os perfis de acesso: Servidor Estadual, Aluno ou Professor(a), acessam com o **e-mail institucional**

4. Para acessar o perfil de servidor estadual, clique em **e-mail da Educação**

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

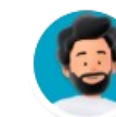
5. Insira seu e-mail e clique em **avancar** para acessar seu Portal

A captura de tela mostra a interface de login do Microsoft Entra. No topo, há o logotipo da Microsoft. Abaixo dele, o título "Entrar" é exibido. Um campo de entrada para o e-mail contém o texto "email@educacao.sp.gov.br". Abaixo do campo, há um link azul que diz "Não consegue acessar sua conta?". Na parte inferior da tela, há dois botões: "Voltar" (cinza) e "Avançar" (azul). Na base da interface, há uma barra com um ícone de chave e o texto "Opções de entrada".

OBSERVAÇÃO

Ao identificar o seu nome
acima da imagem do EDU,
você está logado

Bem vindo



6. Para acessar o perfil de aluno ou professor(a), clique em **e-mail do aluno ou professor(a)**

Servidor Estadual, Professor ou Aluno:

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

E-mail do Aluno ou Professor(a)



Tutorial

Tutorial de como criar o e-mail institucional

Clique Aqui

7. Insira seu e-mail e clique em **avançar** para acessar seu Portal

Microsoft

Entrar

email@aluno.educacao.sp.gov.br

[Não consegue acessar sua conta?](#)

Voltar Avançar

Opções de entrada

OBSERVAÇÃO

Ao identificar o seu nome
acima da imagem do EDU,
você está logado

Bem vindo



8. Para acessar os perfis Servidor Outras redes, Responsável/Comunidade ou Prestador de serviço, insira seu **e-mail** e sua **senha**

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

* E-mail

tutorial@tutorial.com.br

* Senha

.....

☐ Lembrar-me?

Entrar

Esqueceu sua senha?

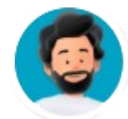
Registrar-se



OBSERVAÇÃO

Ao identificar o seu nome
acima da imagem do EDU,
você está logado

Bem vindo



9. Caso não se recorde da senha, clique em **esqueceu sua senha?** para enviar um e-mail de redefinição, insira seu e-mail de acesso e clique em **enviar**

Esqueceu sua senha?

* Email

tutorial@tutorial.com.br

Insira o seu endereço de email para solicitar a redefinição de senha.

Enviar



10. Para criar um cadastro, insira e confirme seu e-mail e senha, após isso, clique em **registrar-se**



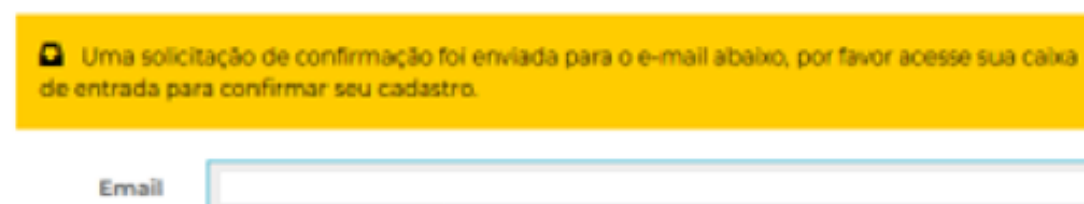
The screenshot shows the registration interface. At the top, there are two tabs: 'Entrar' and 'Registrar-se'. Below them, a message reads 'Responsável, outras redes ou Comunidade' and 'Ainda não tem cadastro? Registre-se aqui!'. The form contains four input fields: 'Email', 'Confirmar Email', 'Senha', and 'Confirmar senha'. Each field is preceded by a red asterisk. At the bottom of the form, there is a blue button labeled 'Registrar-se' which is highlighted with a red rectangular border. A hand cursor icon is positioned over this button.

11. Em seguida você terá que confirmar seu e-mail de cadastro clicando em **confirmar e-mail**



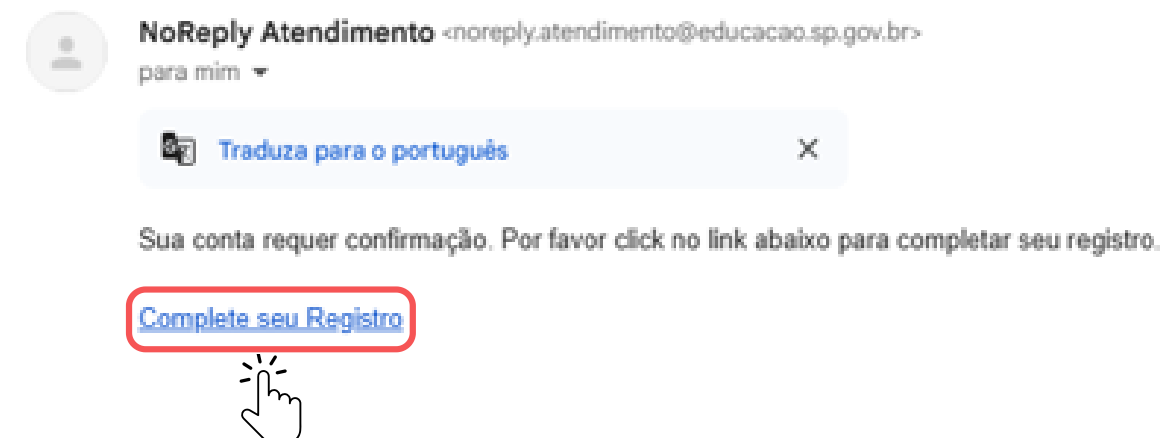
The screenshot shows a yellow notification banner. On the left, it says 'Seu email exige confirmação.' with an information icon. On the right, there is a button with an envelope icon and the text 'Confirmar Email'. This button is highlighted with a red rectangular border, and a hand cursor icon is pointing at it.

12. Depois você receberá uma mensagem dizendo que a solicitação de confirmação foi enviada para o e-mail cadastrado



The screenshot shows a yellow notification banner with a lock icon and the text: 'Uma solicitação de confirmação foi enviada para o e-mail abaixo, por favor acesse sua caixa de entrada para confirmar seu cadastro.' Below the banner is an input field labeled 'Email'.

13. Acessando seu e-mail, clique no link **complete seu registro** para ser redirecionado para o Portal e finalizar seu cadastro



14. Em seguida você terá que confirmar alguns dados para finalizar seu perfil. É importante se atentar aos campos **obrigatórios**, sinalizados pelo asterisco na cor vermelha (*). Após atualizar suas informações, seu cadastro estará completo para navegar no Portal.

Forneça algumas informações sobre você.

✔ Seu email foi confirmado com êxito.

Suas Informações

Você é? *

Responsável ou Comunidade

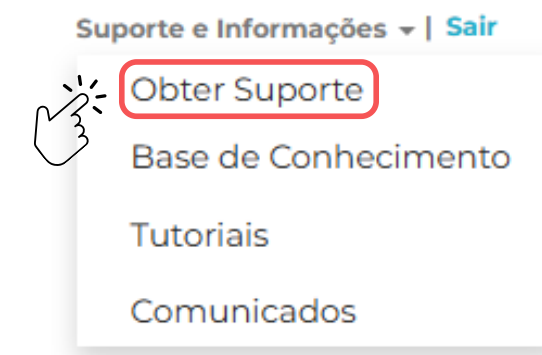
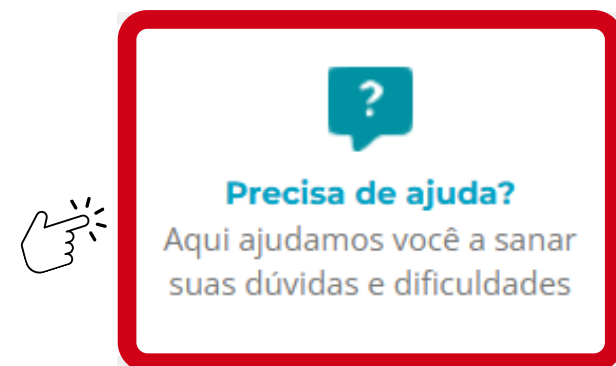
Informações

Você quer se cadastrar como? *

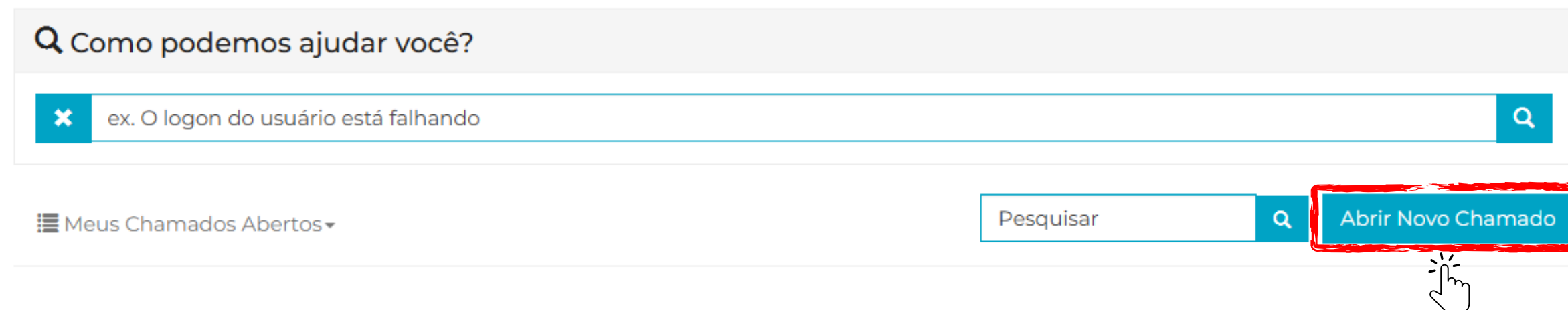
Comunidade

Ocupação *

15. Logado no portal, você tem duas opções para abrir um chamado, clicando em **precisa de ajuda** ou **suporte e informações** → **obter suporte**



16. Em seguida, clique em **abrir novo chamado**



17. Selecione o **assunto** desejado

Selecione o Assunto da sua dúvida *

Filtrar mais assuntos

Alimentação Escolar	Apoio Presencial	Avaliações	Censo Escolar	Certificado/Atestado (CESU, ENEM, ENCCEJA)
Colegiados	Conectividade	Contratos terceirizados	Convênios	Demanda escolar

OBSERVAÇÃO
É possível pesquisar o nome do assunto desejado

18. Após escolher o assunto, é necessário escolher a **categoria** e **subcategoria**

Selecione o Assunto da sua dúvida *

plataformas

Plataformas de Aprendizagem

Categoria
Alura
Favor selecionar a categoria clicando na lupa ao lado

Subcategoria *
Dúvidas de funcionalidades
Favor selecionar a subcategoria clicando na lupa ao lado

Enviar uma cópia desse chamado para o e-mail:

Pesquisar registros

Pesquisar

Escolha um registro e clique em Selecionar para continuar

Nome	Descrição
☒ Alura	
☐ Elefante Letrado	
☐ Empreendedorismo	
☐ Khan	
☐ Leia SP	
☐ Matific	
☐ SPeak	

Selecionar Cancelar Remover valor

OBSERVAÇÃO
Ao clicar na lupa, abrirá uma lista suspensa para selecionar a **categoria** e **subcategoria** (se houver)

19. Você pode inserir um ou mais **e-mails** para manter em cópia das notificações dos chamados

Enviar uma cópia desse chamado para o e-mail:

Favor inserir os e-mails separando-os por vírgula (,) ou ponto e vírgula (;) e sem a utilização de espaço entre os e-mails

OBSERVAÇÃO

Os e-mails em cópia apenas serão notificados sobre qualquer movimentação no chamado, mas a interação entre solicitante e SEDUC é realizada **única** e **exclusivamente** pelo **Portal**

20. Insira a **descrição** do chamdo com o máximo de informações possíveis e anexe um **arquivo** que facilite a análise da equipe técnica. Clique em **enviar** para abrir seu chamado.

Descrição do Problema *

OBSERVAÇÃO

Alguns assuntos tem informações obrigatórias a serem seguidas na **descrição**.
Escreva à frente de cada informação solicitada para facilitar a análise do time técnico

Anexar um Arquivo

Escolher arquivos

Nenhum arquivo escolhido

Somente serão aceitos arquivos: Documentos (Excel, Word, PowerPoint, PDF), Imagens e Arquivos Compactados (.zip) com até 5MB.
Para anexar mais de um arquivo, segure a tecla 'ctrl' e selecione todos os arquivos de uma vez.

Enviar

Cancelar

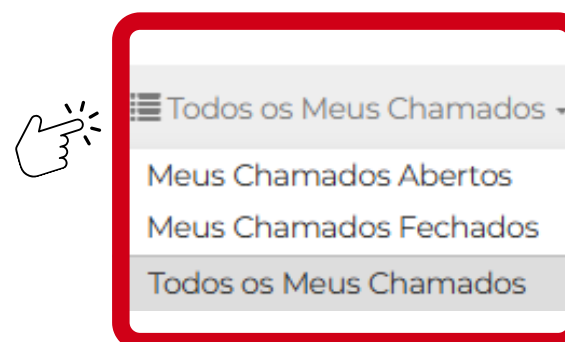
OBSERVAÇÃO

Após a abertura do chamado, toda interação do time de atendimento da SEDUC gerará uma **notificação por e-mail**, solicitando que o solicitante acesse o Portal de Atendimento para acompanhar e responder à demanda.

21. Para localizar seu chamado no Portal, você pode clicar em **precisa de ajuda** ou **suporte e informações** → **obter suporte**



22. Abaixo de **suporte**, você consegue identificar seus chamados **abertos** ou **fechados**, clicando em **todos os meus chamados**



23. Após selecionar o filtro de qual chamado deseja visualizar, você consegue identificar o **número do chamado**, **data de criação** e sua **descrição**

Número do Chamado	Categoria	Subcategoria	Data de Criação ↑	Data de Resolução	Descrição	Código DE Nome	Código CIE Nome
SEE-903448-M2C9		Dúvidas de funci...	29/04/2025 23:15		Tutorial tutorial tutorial		

24. Para verificar se houve alguma interação no seu chamado, é necessário clicar na seta azul para baixo → **exibir detalhes**

Número do Chamado	Categoria	Subcategoria	Origem	Data de Criação ↓	Descrição	Código DE Nome	Código CIE Nome
SEE-903448-M2C9	Alura	Dúvidas de funci...	Web	29/04/2025 23:15	Tutorial tutorial tutorial		



Exibir detalhes

25. Nesta tela você consegue visualizar toda informação do seu chamado, mas para saber se alguém solicitou uma captura de tela ou mais detalhes para poder atuar no seu chamado, role até o final da página

Ativo – Não Lido

Número da Ocorrência
SEE-903448-M2C9
Data de Criação
29/04/2025 23:15
Tipo
Perfil de acesso
Servidor DE ou Órgão Central
Assunto da Ocorrência *
Plataformas de Aprendizagem
Categoria
Alura
Subcategoria
Dúvidas de funcionalidades

26. Caso não tenha uma informação abaixo de **não há registros a serem exibidos**, significa que ninguém atendeu sua solicitação e você precisa continuar acompanhando seu chamado.

Não há registros a serem exibidos.

OBSERVAÇÃO

Quaisquer interação no seu chamado você será notificado por e-mail. Então, caso receba um e-mail, deverá repetir esse caminho para responder

27. Quando tiver um texto de anotação abaixo da informação **não há registros a serem exibidos**, você precisa responder clicando em **adicionar comentário**

Texto da Anotação



+ Adicionar comentário



há 3 minutos

Modificado em 30/04/2025
00:06

Atendimento ➡ Solicitante

Me encaminha um print que evidencie o problema mencionado e informe com maiores detalhes o seu caso

Criado(a) por

28. Após isso, aparecerá uma caixa de texto para você responder o que foi questionado pelo atendimento, assim como pode inserir uma captura de tela para evidenciar a dúvida ou problema mencionado

Adicionar Comentário

* Comentar

Anexar um arquivo

Escolher arquivos

Nenhum arquivo escolhido

Somente serão aceitos arquivos: Documentos (Excel, Word, PowerPoint, PDF), Imagens e Arquivos Compactados (.zip) com até 15MB.

Para anexar mais de um arquivo, segure a tecla 'ctrl' e selecione todos os arquivos de uma vez.

Enviar

Cancelar

OBSERVAÇÃO

Uma vez que o atendimento interage no seu chamado, você pode adicionar quantos comentários quiser

EM CASO DE DÚVIDAS, CONTATE NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:



Fale com o Edu,
nosso chatbot

Atendimento Humano:
seg. a sex. das 7h às
19h.

Você também pode solicitar atendimento por meio
dos seguintes canais:

**Registro ou
acompanhamento
de protocolo**

Disponível 24h por dias,
7 dias por semana.

**Ligue:
0800 770 0012**

Atendimento Humano:
seg. a sex. das 7h às 19h.

OBRIGADO!!!