

Rede nº 556/24

Data: 02/09/2025

Assunto: **REGISTRO DE OCORRÊNCIAS DOS CONTRATOS DE LIMPEZA E VIGILÂNCIA**

Prezados Diretores,

Conforme exposto no COMUNICADO EXTERNO SUCOR/DIISE- 2025 - Nº 218, informamos que, a partir desta data, **todas as ocorrências relacionadas aos contratos CENTRALIZADOS de LIMPEZA EM AMBIENTE ESCOLAR (CALI) e VIGILÂNCIA PATRIMONIAL (ARCHAGEL'S) deverão ser registradas exclusivamente no PORTAL DE ATENDIMENTO.**

O acesso poderá ser realizado de duas formas:

- Pelo link direto: atendimento.educacao.sp.gov.br;
- Pela **Secretaria Escolar Digital (SED)**, por meio do botão “Fale com a SEDUC”.

Para apoiar no correto preenchimento, disponibilizamos o **Manual de Utilização do Sistema** anexo.

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

Reforçamos a importância de que o chamado seja aberto **com a maior brevidade possível**, especialmente em situações como:

- Ausência total de profissional;
- Disciplinas ou comportamentos incompatíveis com o ambiente escolar;
- Problemas em equipamentos, insumos ou EPI's;
- Inconsistências em salários ou benefícios;
- Quadro de profissionais incompleto;
- Qualidade do serviço prestado.
-

Orientações para abertura do chamado:

- Selecionar o assunto (Limpeza – Serviços Terceirizados ou Vigilância – Serviços Terceirizados);
- Definir a categoria (problema enfrentado) e a subcategoria (empresa contratada);
- Relatar com o máximo de detalhes o ocorrido; em casos de inconsistência de salários ou benefícios, informar os nomes dos funcionários;
- Anexar documentos ou relatórios que possam subsidiar as tratativas.

IMPORTANTE: todas as tratativas junto às empresas serão processadas e acompanhadas com base no **número do chamado gerado pelo Portal de Atendimento (SEE-0000000-XXXX)**.

Ressaltamos que após o registro, **não será necessário envio de e-mails complementares**, pois todas as informações permanecerão disponíveis no próprio sistema.

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

Contamos com a colaboração das unidades escolares.

Geandro de Oliveira

Dirigente Regional de Ensino

Diretoria de Ensino – Região Norte 2