

COMUNICADO – SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS Nº 004/2026

Data: 16/01/2026

Assuntos: Rede de Suprimentos – Portal de Atendimento; Ajustes Operacionais e Cronograma de Abastecimento (Volta às Aulas)

Prezados gestores,

Com o intuito de sanar dúvidas, reportar problemas e intercorrências, apresentar reclamações, sugestões e informar a necessidade de materiais, a Diretoria de Infraestrutura e Serviços Escolares (DIISE), por meio da Coordenadoria de Serviços de Apoio ao Estudante (COSAE), comunica que todas as ocorrências relacionadas à **Rede de Suprimentos** deverão ser registradas exclusivamente pelo **Portal de Atendimento**, disponível pelo link: atendimento.educacao.sp.gov.br ou pela Secretaria Escolar Digital (SED), no botão “Fale com a SEDUC”.

Para auxiliar no correto preenchimento, disponibilizamos o [Manual de Utilização do Sistema Portal de Atendimento](#), que contém orientações detalhadas sobre o processo de abertura de chamado. Esse sistema tem como principal finalidade agilizar o fluxo de informações entre as unidades escolares e a Divisão de Materiais de Uso Escolar (DMATESC), permitindo uma atuação mais rápida e eficaz.

ATENÇÃO: PROVIDENCIE O REGISTRO COM A MÁXIMA BREVIDADE!

É imprescindível que o chamado seja aberto imediatamente após a identificação da ocorrência. O registro tempestivo e o acompanhamento das interações são fundamentais para que as medidas necessárias sejam adotadas sem atrasos, garantindo maior eficiência na solução do problema.

IMPORTANTE:

- Todas as tratativas serão realizadas e acompanhadas com base no número do chamado gerado pelo **Portal de Atendimento (SEE-0000000-XXXX)**.
- Após abrir o chamado, não será necessário enviar e-mails, pois os registros ficarão disponíveis para consulta diretamente no sistema.

Ajustes Operacionais e Cronograma de Abastecimento (Volta às Aulas)

A DIIE, por intermédio da COSAE, informa que vêm sendo registrados atrasos pontuais na operação logística dos Correios, os quais podem impactar o prazo de entrega de parte dos materiais que compõem a Rede de Suprimentos.

A Divisão de Materiais de Uso Escolar – DMATESC mantém acompanhamento contínuo da situação junto aos Correios e adota as providências cabíveis para alinhar o fluxo operacional e conferir maior celeridade às entregas, com prioridade para assegurar o adequado início do ano letivo.

Garantia de Itens Essenciais

As Unidades Escolares encontram-se abastecidas com os kits referentes ao mês de novembro e em fase de recebimento dos kits de dezembro e janeiro. Reitera-se que as Unidades disporão dos itens essenciais necessários para a Volta às Aulas.

Orientações às Unidades

- a) Utilizar, prioritariamente, os insumos encaminhados pela Rede de Suprimentos.
- b) Eventuais dúvidas, divergências, faltas, avarias ou outras ocorrências deverão ser registradas no Portal de Atendimento – Rede de Suprimentos.
- c) Demandas de extrema urgência serão analisadas e priorizadas, conforme disponibilidade, a fim de garantir a continuidade das atividades escolares.

Entrega em Duas Etapas (Possível Variação de Prazo)

Com vistas à melhoria da performance operacional, a entrega dos insumos referentes aos kits de dezembro e janeiro ocorrerá em dois envios distintos. Dessa forma, poderá haver variação no prazo entre os volumes, sendo possível que o carteiro realize mais de uma entrega à mesma Unidade Escolar.

Conferência – SUBKIT

A relação dos produtos e respectivas quantidades acompanha o SUBKIT (saco plástico lacrado contendo itens de menor volume). A conferência do SUBKIT e dos materiais recebidos é indispensável.

Procedimentos ao Receber os Materiais

- a) O recebimento de apenas um volume poderá ocorrer. Nesses casos, aguardar a segunda entrega, considerando que os envios podem ocorrer em etapas distintas.
- b) Realizar, de imediato, a conferência do(s) volume(s) recebido(s), verificando a integridade da embalagem, bem como a listagem e as quantidades constantes no SUBKIT.
- c) Caso, após o recebimento do segundo volume, persistam divergências (falta ou excesso), registrar ocorrência no Portal de Atendimento – Rede de Suprimentos.
- d) Havendo avaria em qualquer item, registrar a ocorrência imediatamente, tanto no recebimento do primeiro quanto do segundo volume.
- e) No registro do chamado, informar obrigatoriamente: nome da Unidade Escolar, Unidade Regional de Ensino, item(ns) envolvido(s) e descrição objetiva da ocorrência.

Deverá ser anexado, obrigatoriamente, relato fotográfico da etiqueta de envio, contendo:

- número da Nota Fiscal; e
- código de barras visível e legível.

Sempre que possível, anexar também imagens da embalagem/volume e do item com avaria ou divergência.

Importante: chamados sem imagem legível da etiqueta de envio (Nota Fiscal e código de barras) poderão retornar para complementação.

Insumos que Compõem o 1º Volume

- Açúcar (1 kg – unidade)
- Café (500 g – unidade)
- Copo descartável (180 ml – pacote com 100 unidades)
- Filtro de café no 102 (caixa com 30 unidades)
- Papel sulfite A4 branco (resma com 500 folhas)
- Papel higiênico (pacote com 8 unidades)
- Papel toalha (pacote com 1.000 folhas)
- Sabonete líquido (galão de 5 litros – unidade)

Insumos que Compõem o 2º Volume

- Apagador para quadro branco
- Caneta azul
- Cartolina (cores diversas – pacote com 100 folhas)
- Chá de camomila (caixa com 15 unidades)
- Clips nº 4 (caixa com 50 unidades)
- Corretivo em fita
- Fita de polipropileno
- Folha EVA (cores diversas – pacote com 5 unidades)
- Grampo (caixa com 1.000 unidades)
- Lápis preto
- Pasta portfólio
- Pasta prontuário
- Pincel preto e vermelho para quadro branco
- Refil preto e vermelho para pincel de quadro branco
- Régua (30 cm)
- Tesoura pequena

Para as Unidades Escolares que recebem produtos de limpeza, o 2º volume contemplará também:

- Desinfetante (galão de 5 litros)
- Água sanitária (galão de 5 litros)
- Detergente líquido (galão de 5 litros)
- Esponja

Para as Unidades Escolares com lousa verde, o 2º volume incluirá ainda:

- Apagador com depósito para giz
- Giz branco

A DMATESC reitera seu compromisso com a qualidade do atendimento e com a mitigação dos impactos decorrentes dos atrasos registrados, mantendo acompanhamento permanente junto aos Correios para conferir maior celeridade às entregas e assegurar o abastecimento das Unidades no menor prazo possível.

Em caso de dúvidas, a unidade escolar deverá entrar em contato através dos telefones nº 3649-0031 e 3649-0032 ou pelo e-mail pdm.secomse@educacao.sp.gov.br.

Shirlei da Conceição Guedes Pacheco
Chefe de Seção- SECOMSE

De acordo.

Carla Cristina Marcondes
Chefe de Serviço
Serviço de Administração e Finanças