



Secretaria da
Educação  **SÃO PAULO**
GOVERNO DO ESTADO

**Tutorial: Abertura de chamado no Portal de
Atendimento**
Assunto: Rede de Suprimento

SUMÁRIO

• Site para abertura de chamado	03
• Acessando o Portal de Atendimento	04
• Selecionando perfil	06
• Fazendo login	07
• De volta ao Portal	08
• Abrindo chamado	09
• Escolhendo categoria	11
• Escolhendo subcategoria	12
• Campos DE e CIE	13
• Campo descrição	15
• Anexo e finalizando a abertura do chamado	16
• Confirmação e consulta do chamado	17

Site para abertura de chamado:

No navegador de sua preferência, pesquise por “**Portal de Atendimento**”.

Normalmente, o primeiro resultado exibido será o link correto



Google portal de atendimento

Todas Imagens Shopping Vídeos Notícias Web Livros Mais Ferramentas

 Secretaria da Educação do Estado de São Paulo
<https://atendimento.educacao.sp.gov.br> ...

Portal de Atendimento – Secretaria de Estado da Educação ...

O Portal de Atendimento da Secretaria de Estado da Educação de São Paulo visa proporcionar a melhor experiência para os nossos usuários, aumentando a ...

[Entrar](#) · [Registrar-se](#) · [Pesquisar](#) · [Tutoriais](#)

 Secretaria da Educação do Estado de São Paulo
<https://atendimento.educacao.sp.gov.br> · [SignIn](#) ...

SED - Portal de Atendimento

O Portal de Atendimento da Secretaria de Estado da Educação de São Paulo visa proporcionar a melhor experiência para os nossos usuários, aumentando a ...

 SP 156
<https://sp156.prefeitura.sp.gov.br> · [portal](#) · [servicos](#) ...

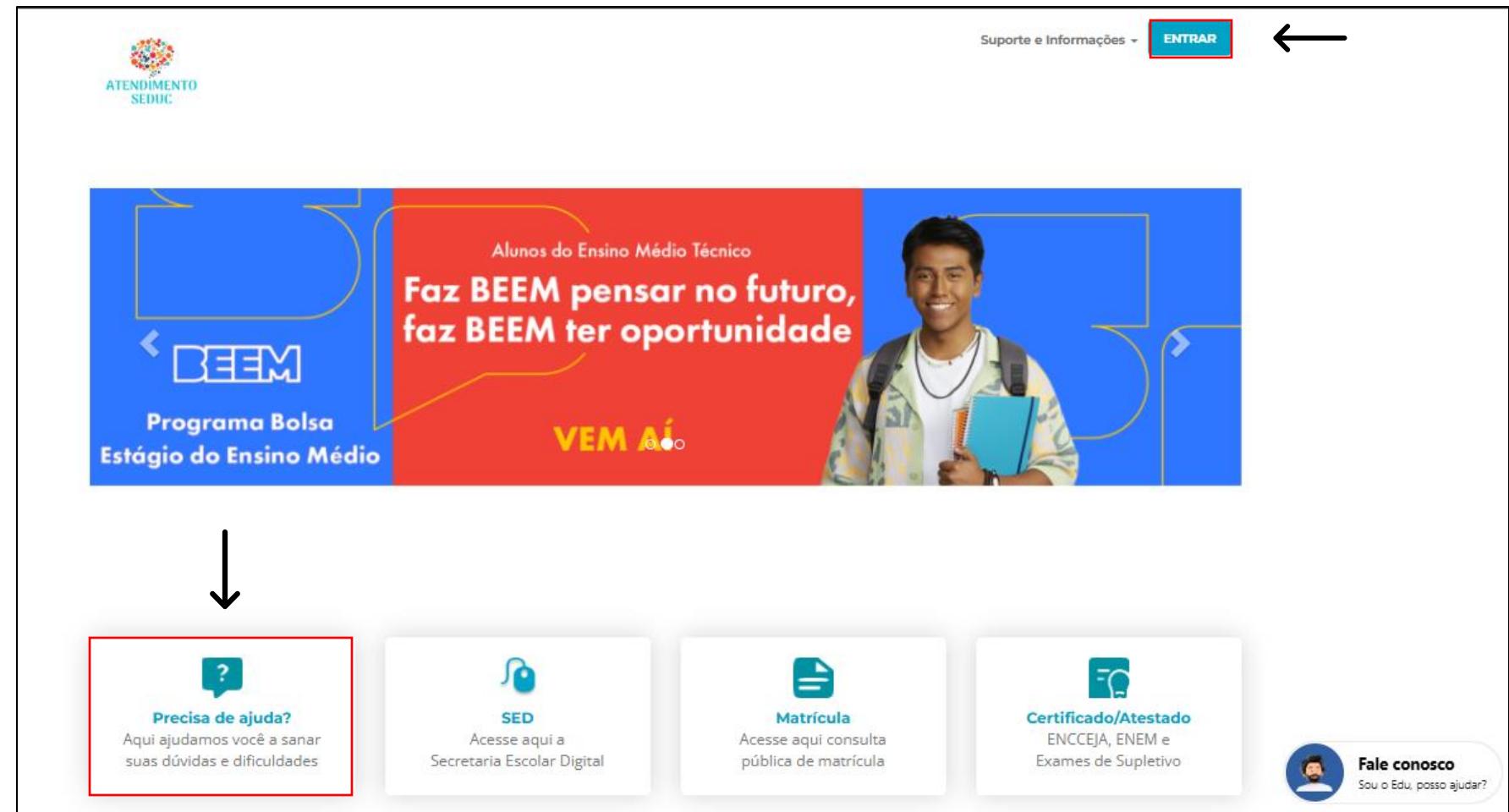


Link do Portal de Atendimento:

<https://atendimento.educacao.sp.gov.br/>

Acessando o Portal de Atendimento

Ao acessar o portal de atendimento clique no botão “*Entrar*” ou em “*Precisa de Ajuda?*”.



ATENDIMENTO
SEDUC

Alunos do Ensino Médio Técnico
Faz BEEM pensar no futuro, faz BEEM ter oportunidade
VEM Aí

BEEM
Programa Bolsa
Estágio do Ensino Médio

Precisa de ajuda?
Aqui ajudamos você a sanar suas dúvidas e dificuldades

SED
Acesse aqui a Secretaria Escolar Digital

Matrícula
Acesse aqui consulta pública de matrícula

Certificado/Atestado
ENCCEJA, ENEM e Exames de Supletivo

Fale conosco
Sou o Edu, posso ajudar?

Acessando o Portal de Atendimento

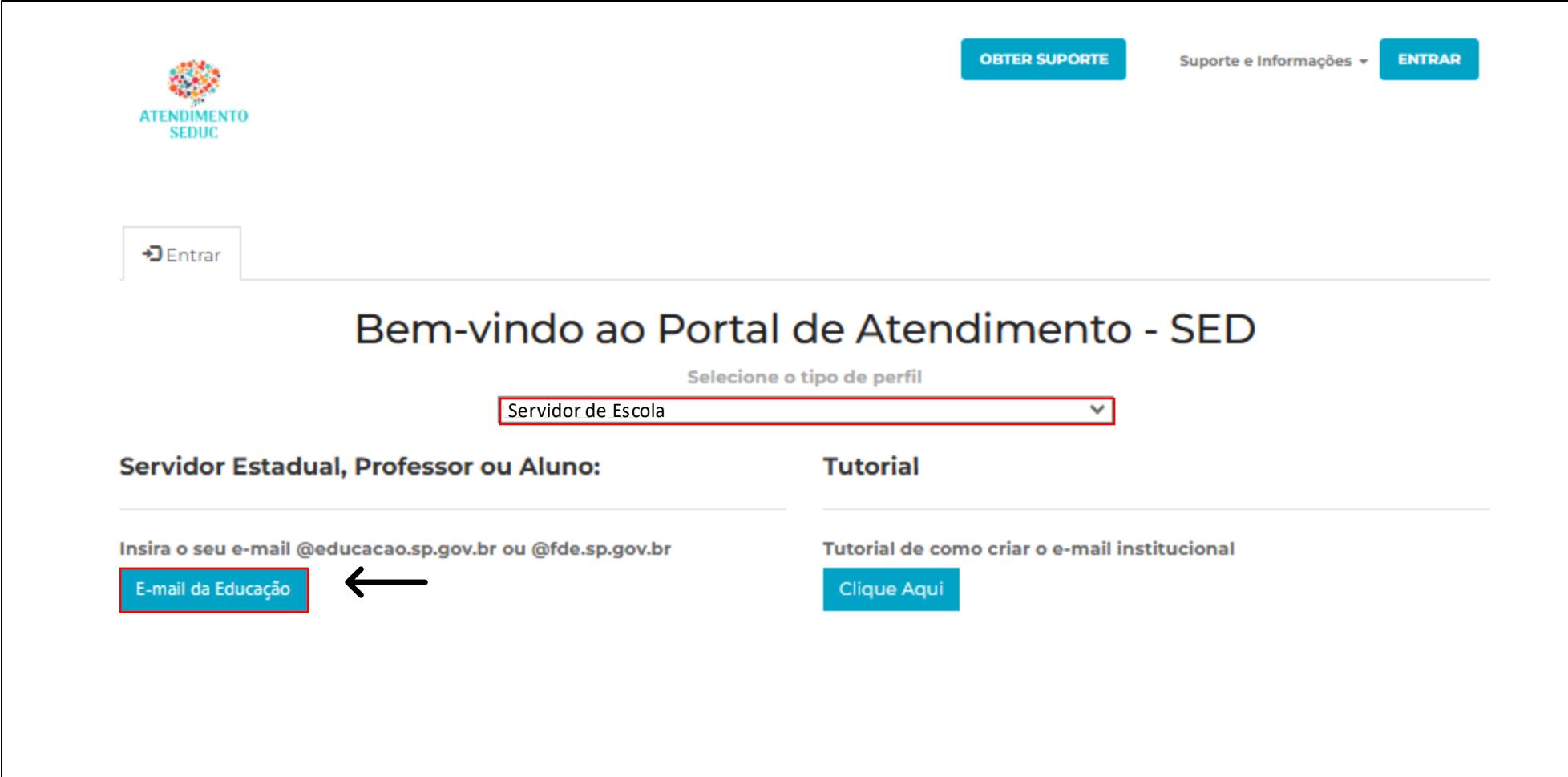
PASSO 1)
Selecione o perfil
“Servidor de
Escola”*:



*Apenas usuários cadastrados com o perfil “Servidor Escola” terão acesso ao assunto Rede de Suprimentos, ou seja, docentes logados e cadastrados como “Professor” não poderão fazer aberturas de chamado para esse assunto específico, mas ainda poderão abrir chamados para assuntos que os compete.

Selecionando perfil

Clique em “Email da Educação”. Você entrará com seu e-mail **@educacao** para abrir o chamado.



The screenshot shows the login interface for the SED Portal de Atendimento. At the top right are buttons for 'OBTER SUporte', 'Suporte e Informações', and 'ENTRAR'. The 'Entrar' button is highlighted with a red box. Below it is the 'ATENDIMENTO SEDUC' logo. A red arrow points from the 'E-mail da Educação' button at the bottom left to the 'Servidor de Escola' dropdown menu in the center. The main heading 'Bem-vindo ao Portal de Atendimento - SED' is displayed, along with a 'Tutorial' link and a 'Tutorial de como criar o e-mail institucional' link with a 'Clique Aqui' button.

ATENDIMENTO
SEDUC

Entrar

Bem-vindo ao Portal de Atendimento - SED

Selezione o tipo de perfil

Servidor de Escola

Servidor Estadual, Professor ou Aluno:

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

E-mail da Educação

Tutorial

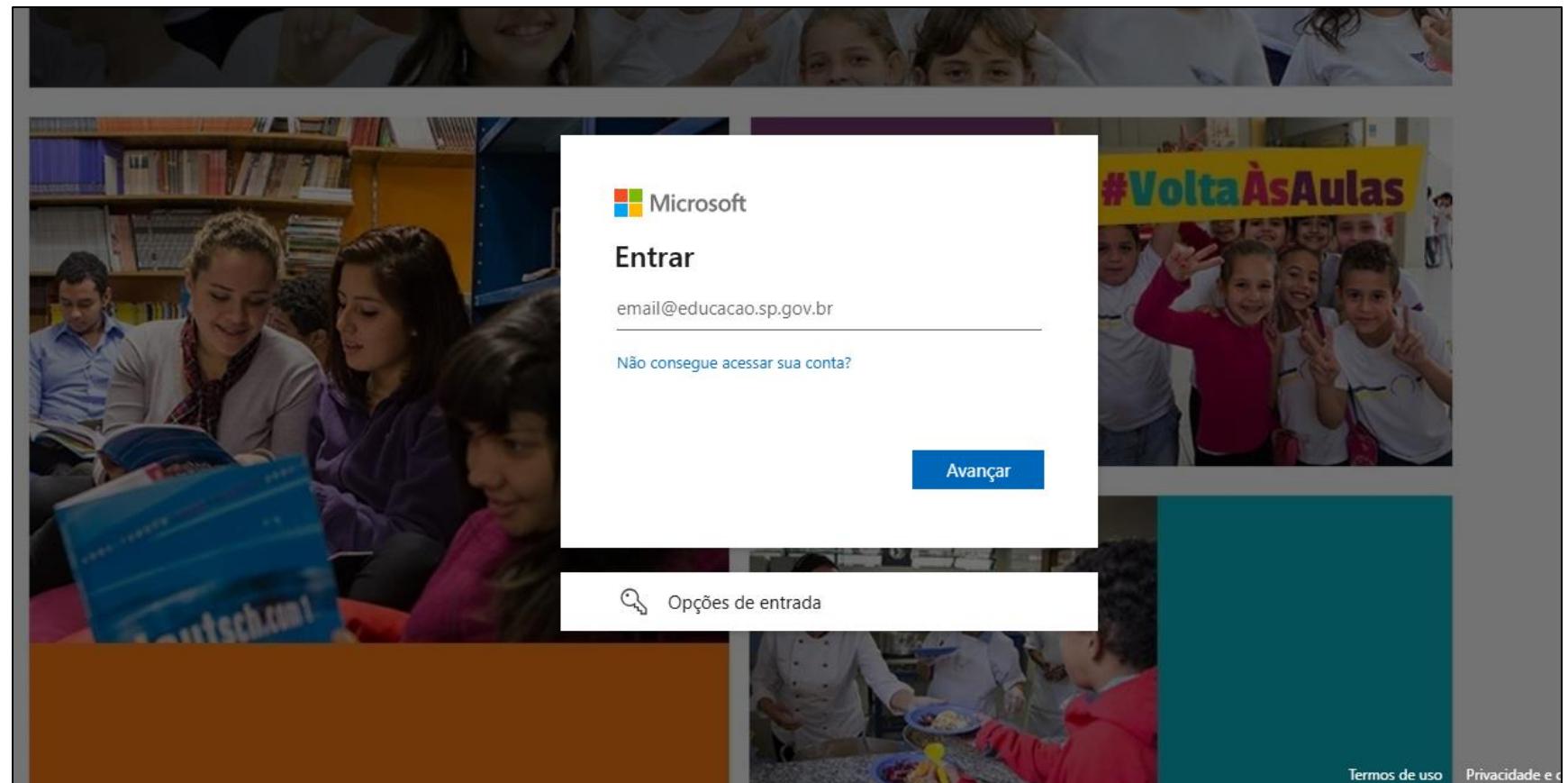
Tutorial de como criar o e-mail institucional

Clique Aqui

Fazendo login

Ao clicar, será direcionado para a página abaixo.

Faça o login utilizando seu e-mail e senha.



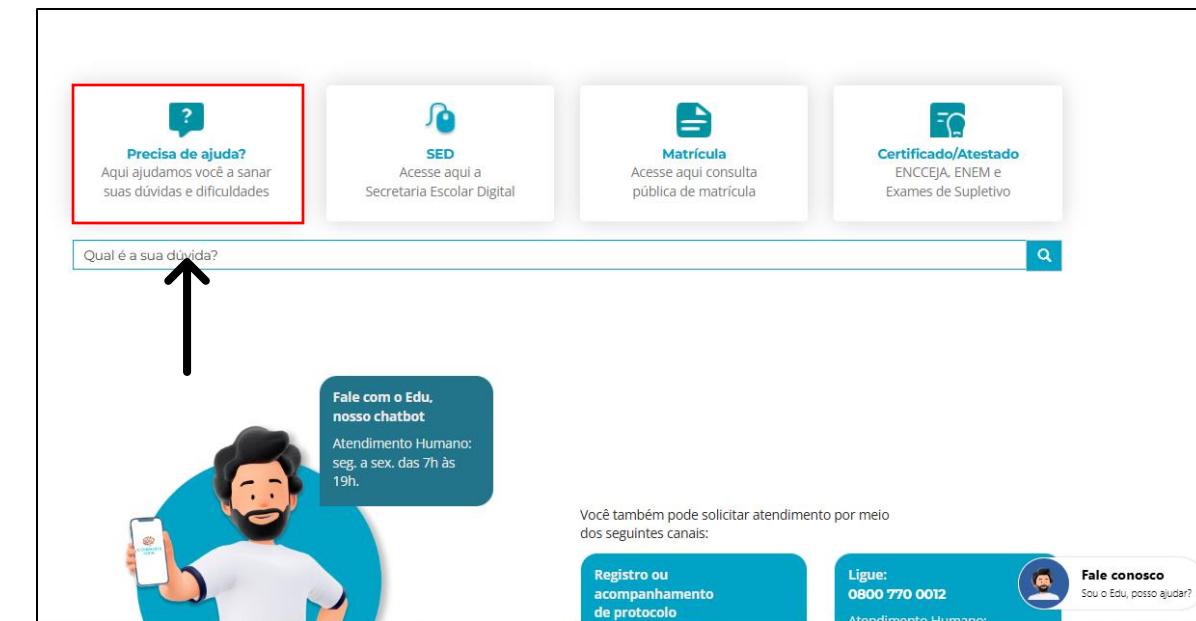
De volta ao Portal

Após o login, você será redirecionado automaticamente para essa página:



The screenshot shows the official website of the São Paulo State Government. At the top left is the 'SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO SÃO PAULO SÃO TODOS' logo. Top right features social media links for Facebook, Instagram, YouTube, and Twitter, along with accessibility icons. The main header reads 'Supor te e Informações | Sair' and 'Bem vindo'. A user profile icon is visible. Below the header is a banner for 'SEDUC-SP e FGV juntas na certificação em Gestão Escolar para Aprendizagem' featuring two people holding tablets. To the left is an 'ATENDIMENTO SEDUC' section with a colorful icon. On the right, there are links for 'Precisa de ajuda?' (highlighted with a red box), 'SED', 'Matrícula', and 'Certificado/Atestado'. A search bar at the bottom right contains the placeholder 'Qual é sua dúvida?'.

Nessa mesma tela, deslize para baixo e clique na opção “Precisa de ajuda?”:



This is a zoomed-in view of the 'Precisa de ajuda?' section. It features a large input field with the placeholder 'Qual é sua dúvida?' and a magnifying glass icon. A black arrow points upwards from this input field towards the 'Precisa de ajuda?' button in the previous screenshot. Below the input field is a blue button labeled 'Fale com o Edu, nosso chatbot' with the text 'Atendimento Humano: seg. a sex. das 7h às 19h.' To the right, there's a callout for 'Registro ou acompanhamento de protocolo' and a contact number 'Ligue: 0800 770 0012'. At the bottom right is another 'Fale conosco' button.

Abrindo chamado

Página Inicial > Suporte

Suporte

Programa BEEM (Bolsa Estágio do Ensino Médio)

Como podemos ajudar você?

x ex. O logon do usuário está falhando

Pesquisar

Abrir Novo Chamado

Meus Chamados Abertos

Número do Chamado Categoria Subcategoria Origem Data de Criação ↓ Descrição DE CIE

Não há registros a serem exibidos.

PASSO 1

ATENDIMENTO SEDUC

OBTER SUPORTE

Bem vindo

Filtrar mais assuntos

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

Fale conosco Sou o Edu, posso ajudar?

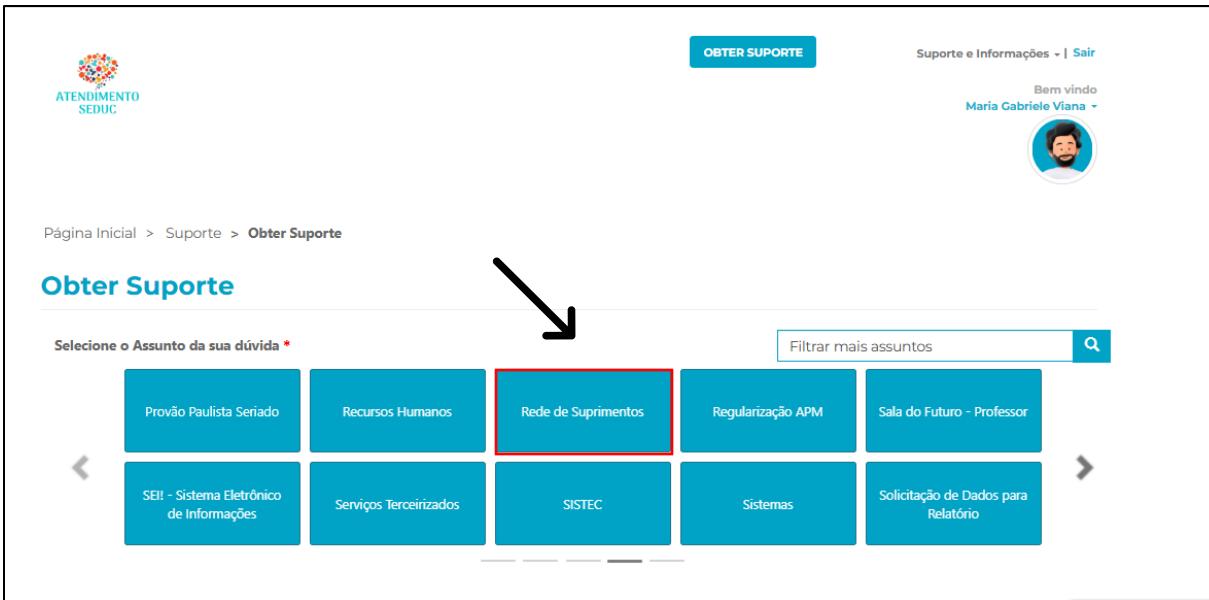
PASSO 1)

Clique em “Abrir Novo Chamado”.

Observe que ao lado temos diversas 'Caixas' de assunto, que irão variar conforme o perfil de cada usuário ou servidor. Neste momento, você deve procurar a caixa 'Rede de Suprimentos'. Caso ela não apareça, clique na seta ao lado até encontrá-la ou utilize a função 'filtrar mais assuntos' para buscar pelo nome.

Abrindo chamado

Selecione em “*Rede de Suprimentos*”.



OBTER SUPORTE

Bem vindo
Maria Gabriele Viana

Página Inicial > Suporte > Obter Suporte

Obter Suporte

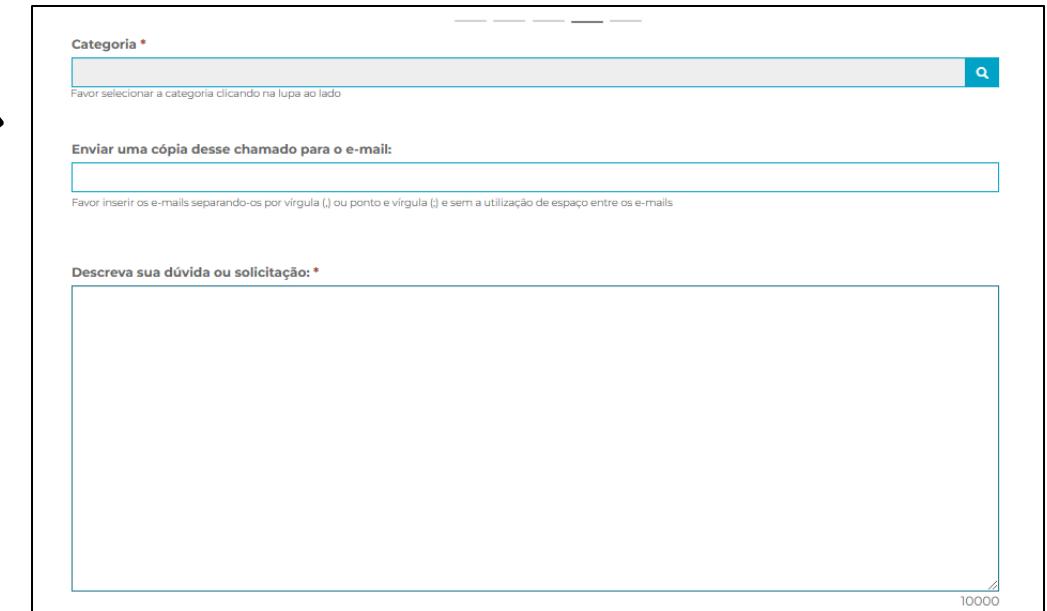
Selecionar o Assunto da sua dúvida *

Rede de Suprimentos

Filtrar mais assuntos

Provão Paulista Seriado	Recursos Humanos	Rede de Suprimentos	Regularização APM	Sala do Futuro - Professor
SEII - Sistema Eletrônico de Informações	Serviços Terceirizados	SISTEC	Sistemas	Solicitação de Dados para Relatório

Esses campos irão aparecer conforme você avança no processo:



Categoria *

Favor selecionar a categoria clicando na lupa ao lado

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

Descreva sua dúvida ou solicitação: *

10000

Escolhendo categoria

PASSO 1) Clique no ícone da lupa para escolher a categoria desejada:

Uma nova janela será aberta, exibindo opções para selecionar a que melhor se adequa à sua solicitação. Por exemplo, se você deseja aumentar ou diminuir a quantidade de algum item para a próxima entrega, ou se tem dúvidas ou problemas com a entrega. Escolha a opção que melhor atende às suas necessidades.

PASSO 2) Após isso, clique em 'Selecionar':

PASSO 1

Categoria *

Favor selecionar a categoria clicando na lupa ao lado

→ 

PASSO 2

Pesquisar registros

Escolha um registro e clique em Selecionar para continuar

Nome ↑	Descrição
<input type="checkbox"/> Aumento da quantidade de um item na proxima remessa	
<input type="checkbox"/> Dúvidas gerais da Rede de Suprimentos	
<input checked="" type="checkbox"/> Problema com a entrega	
<input type="checkbox"/> Redução da quantidade de um item na próxima remessa	
<input type="checkbox"/> Solicitação de entrega emergencial	

→   

Escolhendo subcategoria

PASSO 1) Após escolher a categoria, você terá que escolher a subcategoria. O processo é o mesmo: clique na lupa e as subcategorias aparecerão.

PASSO 2) Escolha a que deseja e clique em 'Selecionar'.

Atenção: Dependendo da categoria escolhida, pode não ser necessário escolher uma subcategoria.

PASSO 1

Subcategoria *

Favor selecionar a subcategoria clicando na lupa ao lado



Pesquisar registros

Pesquisar

Escolha um registro e clique em Selecionar para continuar

Nome ↑	Categoria	Descrição
<input type="checkbox"/> Item danificado	Problema com a entrega	
<input checked="" type="checkbox"/> Material vencido	Problema com a entrega	
<input type="checkbox"/> Qualidade ruim	Problema com a entrega	
<input type="checkbox"/> Reportar problemas com o prestador de serviço	Problema com a entrega	
<input type="checkbox"/> Reportar problemas de quantidade	Problema com a entrega	



PASSO 2

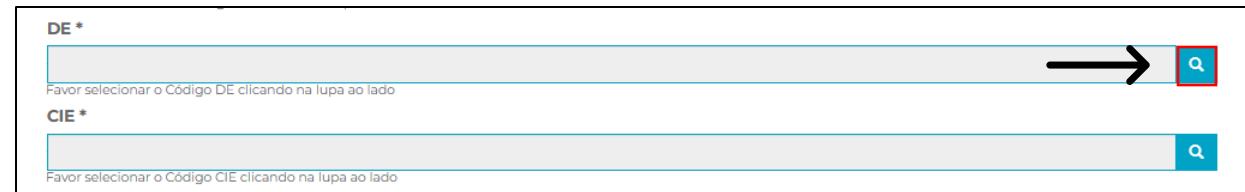
Campos DE e CIE

Após selecionar a categoria e subcategoria, você encontrará os campos 'DE' e 'CIE', onde precisará informar a Diretoria de Ensino e a Escola a que se refere.

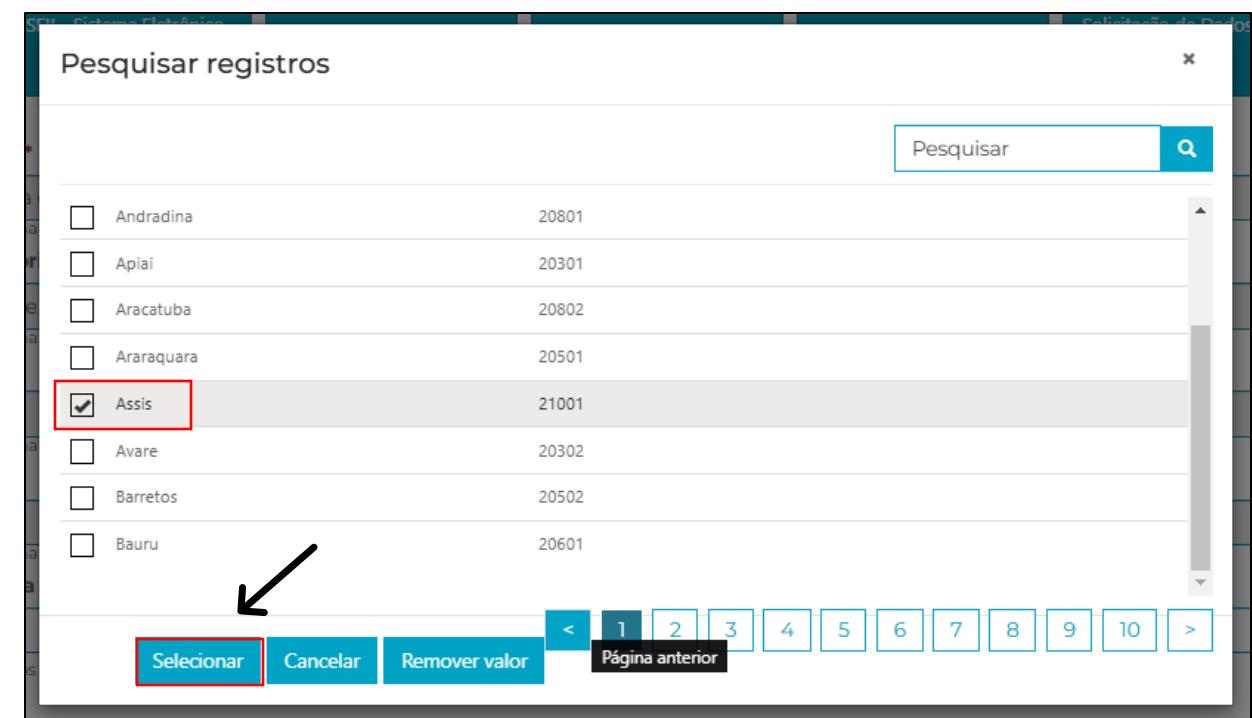
PASSO 1) Clique na lupa ao lado, escolha a DE desejada.

PASSO 2) Depois clique em "Selecionar".

PASSO 1



The screenshot shows a search interface with two fields: 'DE *' and 'CIE *'. Each field has a placeholder text: 'Favor selecionar o Código DE clicando na lupa ao lado' and 'Favor selecionar o Código CIE clicando na lupa ao lado' respectively. To the right of each field is a magnifying glass icon inside a red-bordered box, with a black arrow pointing towards it from the top right.



The screenshot shows a modal window titled 'Pesquisar registros' with a search bar at the top. Below the search bar is a table listing various DE names and their codes. The row for 'Assis' is highlighted with a red box around the checkbox, and a black arrow points from the top right towards this row. At the bottom of the modal are three buttons: 'Selecionar' (highlighted with a red box), 'Cancelar', and 'Remover valor'. Below these buttons is a page navigation section with buttons for '<', '1', '2', '3', '4', '5', '6', '7', '8', '9', '10', and '>'. A black arrow points from the bottom left towards the 'Selecionar' button.

<input type="checkbox"/>	Andradina 20801
<input type="checkbox"/>	Apiaí 20301
<input type="checkbox"/>	Aracatuba 20802
<input type="checkbox"/>	Araraquara 20501
<input checked="" type="checkbox"/>	Assis 21001
<input type="checkbox"/>	Avare 20302
<input type="checkbox"/>	Barretos 20502
<input type="checkbox"/>	Bauru 20601

PASSO 2

Campos DE e CIE

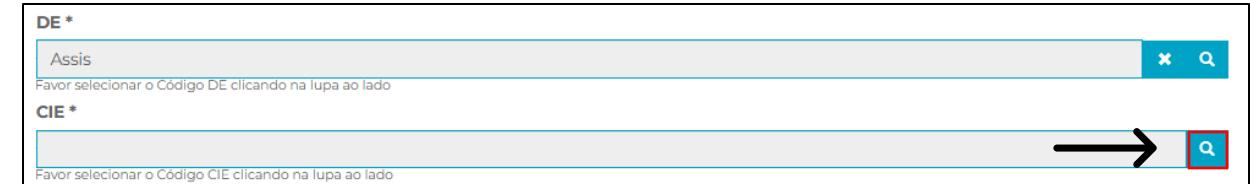
Agora é hora de escolher o Código CIE.

PASSO 1) O processo é o mesmo: clique na lupa ao lado e escolha a escola.

PASSO 2) Após clique em "Selecionar".

Lembre-se: Depois de selecionar a DE, no campo CIE só aparecerão as escolas pertencentes à Diretoria de Ensino selecionada anteriormente.

PASSO 1



DE *

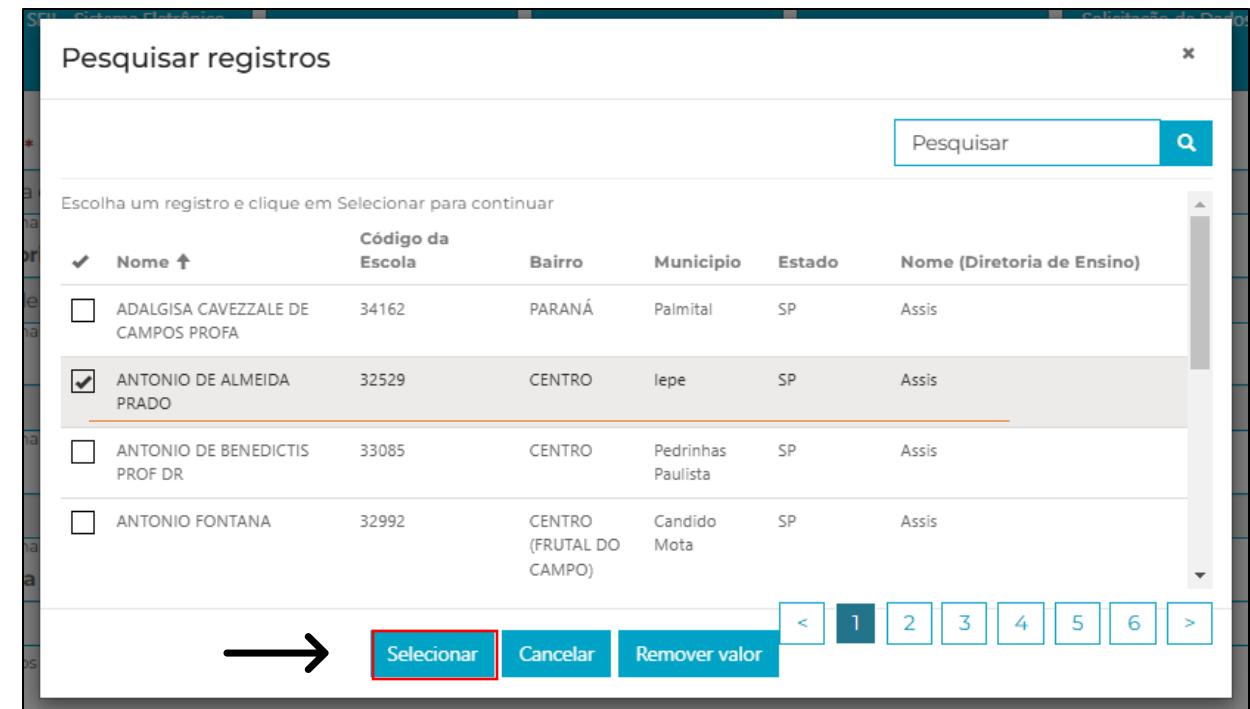
Assis

Favor selecionar o Código DE clicando na lupa ao lado

CIE *

Favor selecionar o Código CIE clicando na lupa ao lado

→



Pesquisar registros

Pesquisar

Escolha um registro e clique em Selecionar para continuar

Nome ↑	Código da Escola	Bairro	Município	Estado	Nome (Diretoria de Ensino)
<input type="checkbox"/> ADALGISA CAVEZZALE DE CAMPOS PROFA	34162	PARANÁ	Palmital	SP	Assis
<input checked="" type="checkbox"/> ANTONIO DE ALMEIDA PRADO	32529	CENTRO	Ipe	SP	Assis
<input type="checkbox"/> ANTONIO DE BENEDICTIS PROF DR	33085	CENTRO	Pedrinhas Paulista	SP	Assis
<input type="checkbox"/> ANTONIO FONTANA	32992	CENTRO (FRUTAL DO CAMPO)	Candido Mota	SP	Assis

→

PASSO 2

Campo descrição

No campo 'Descrição do Problema' é onde você deverá descrever o problema ou solicitação com detalhes.

Conforme a categoria/subcategoria selecionada, aparecerão pré-textos com algumas orientações. No caso das categorias "Aumento na quantidade de um item", "Redução na quantidade de um item" e "Solicitação Emergencial", é preciso discriminar o(s) item(ns) da lista pré-preenchida no campo descrição, assim como a sua quantidade.

Descrição do Problema *

Selecione o item e a quantidade, conforme a lista abaixo:

ABSORVENTE, AÇUCAR, ALCOOL, GEL, APAGADOR PARA LOUSA VERDE, APAGADOR PARA QUADRO BRANCO, CAFÉ, CANETA, CARTOLINA AMARELA, CARTOLINA AZUL, CARTOLINA BRANCO, CARTOLINA VERDE, CARTOLINA VERMELHA, CHÁ, CLIPS Nº 4, COLA, COPO, FILTRO DE CAFÉ, FITA CORRETIVA, FITA DE POLIPROPILENO, FOLHA EVA AMARELO, FOLHA EVA AZUL, FOLHA EVA BRANCO, FOLHA EVA CINZA, FOLHA EVA LARANJA, FOLHA EVA MARROM, FOLHA EVA PRETO, FOLHA EVA ROSA, FOLHA EVA VERDE, FOLHA EVA VERMELHO, GIZ, GRAMPO, LÁPIS, PANOS MULTIFUNÇÃO, PAPEL HIGIÉNICO, PAPEL SULFITE, PAPEL TOALHA, PASTA PORTFÓLIO, PASTA PRONTUÁRIO, PINCEL PARA QUADRO BRANCO, REFIL PARA PINCEL DE QUADRO BRANCO, RÉGUA, SABONETE LÍQUIDO, TESOURA.

10000

Anexo e finalizando a abertura do chamado

Mais abaixo, haverá também o campo 'Anexar um Arquivo', onde você poderá incluir capturas de tela de erros, fotos e outras informações relevantes.

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.

Depois de preencher todos os campos, conclua a abertura da solicitação clicando no botão "Enviar".

Categoria *

[Problema com a entrega] Favor selecionar a categoria clicando na lupa ao lado

Subcategoria *

[Qualidade ruim] Favor selecionar a subcategoria clicando na lupa ao lado

DE *

[Assis] Favor selecionar o Código DE, clicando na lupa ao lado

CIE *

[Lenny Barros Da Silva Profa] Favor selecionar o Código CIE, clicando na lupa ao lado

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

Descrição do Problema *

Selecione o item e a quantidade, conforme a lista abaixo:
ABSORVENTE, AÇUCAR, ALCOOL, GEL, APAGADOR PARA QUADRO BRANCO, CAFÉ, CANETA, CARTOLINA AMARELA, CARTOLINA AZUL, CARTOLINA BRANCO, CARTOLINA VERMELHA, CHÁ, CLIPS Nº 4, COLA, COPO, FILTRO DE CAFÉ, FITA CORRETIVA, FITA DE POLIPOPILEN, FOLHA EVA AMARELO, FOLHA EVA AZUL, FOLHA EVA BRANCO, FOLHA EVA CINZA, FOLHA EVA LARANJA, FOLHA EVA MARROM, FOLHA EVA PRETO, FOLHA EVA ROSA, FOLHA EVA VERDE, FOLHA EVA VERMELHO, GIZ, GRAMPO, LÁPIS, PANO MULTIFUN, PAPEL HIGIÊNICO, PAPEL SULFITE, PAPEL TOALHA, PASTA PORTFÓLIO, PASTA PRONTUÁRIO, PINCEL PARA QUADRO BRANCO, REFL PARA PINCEL DE QUADRO BRANCO, RÉGUA, SABONETE LÍQUIDO, TESOURA.

9272

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]

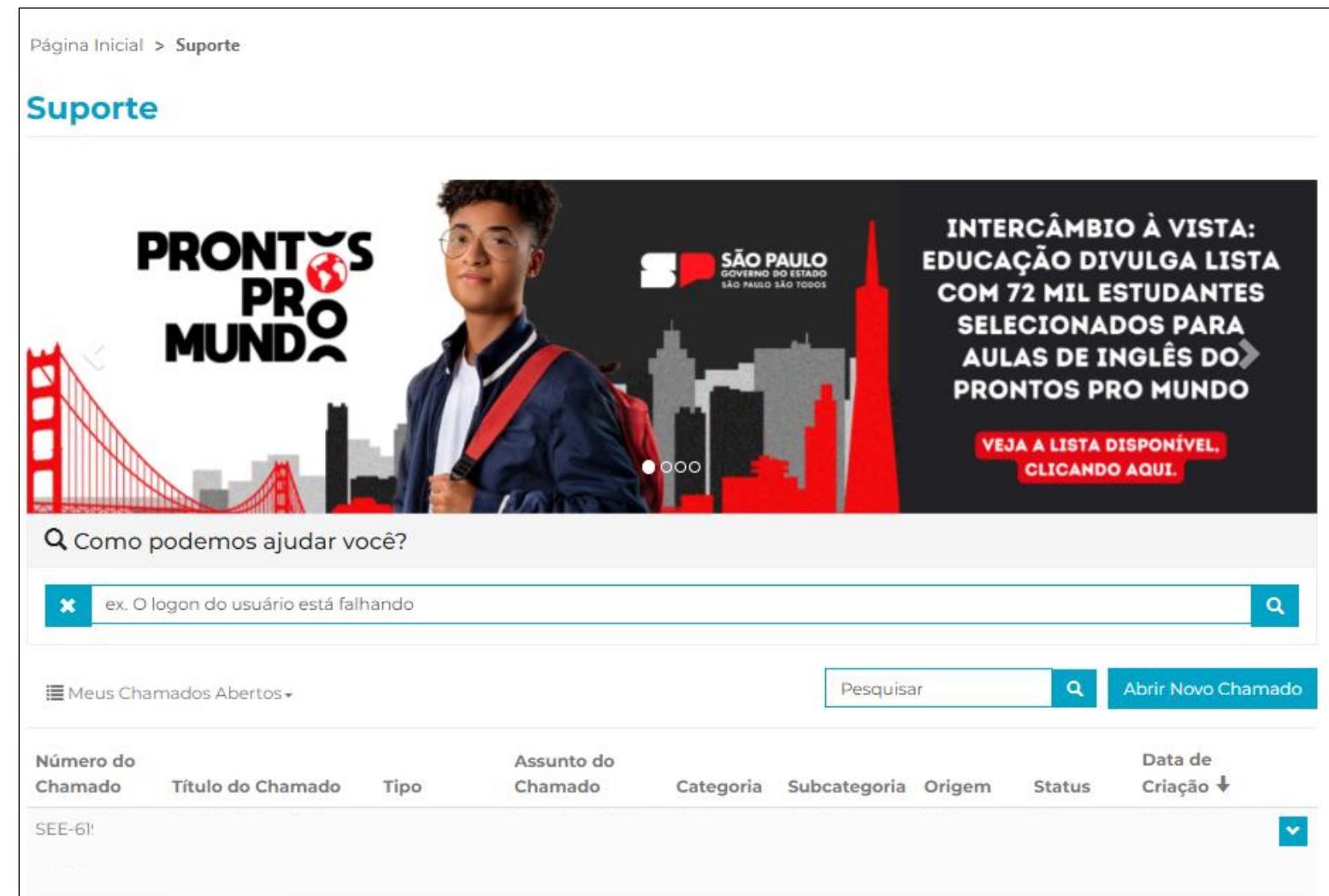
Confirmação e consulta do chamado

Depois da abertura do chamado, você será direcionado para a tela de confirmação e consulta do chamado.

Nessa tela, estarão disponíveis para visualização algumas informações prévias, incluindo o número do chamado, a data de abertura e o status.

Página Inicial > Suporte

Suporte



PRONTOS PRO MUNDO

SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO SÃO PAULO SÃO TODOS

**INTERCÂMBIO À VISTA:
EDUCAÇÃO DIVULGA LISTA
COM 72 MIL ESTUDANTES
SELECIONADOS PARA
AULAS DE INGLÊS DO
PRONTOS PRO MUNDO**

**VEJA A LISTA DISPONÍVEL,
CLICANDO AQUI.**

Como podemos ajudar você?

x ex. O logon do usuário está falhando

Meus Chamados Abertos

Pesquisar

Abrir Novo Chamado

Número do Chamado	Título do Chamado	Tipo	Assunto do Chamado	Categoria	Subcategoria	Origem	Status	Data de Criação
SEE-6!								

Em caso de dúvidas, entrem em contato conosco



Fale com o Edu,
nossa 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.



Centro de Atendimento – CEAT

OBRIGADO