



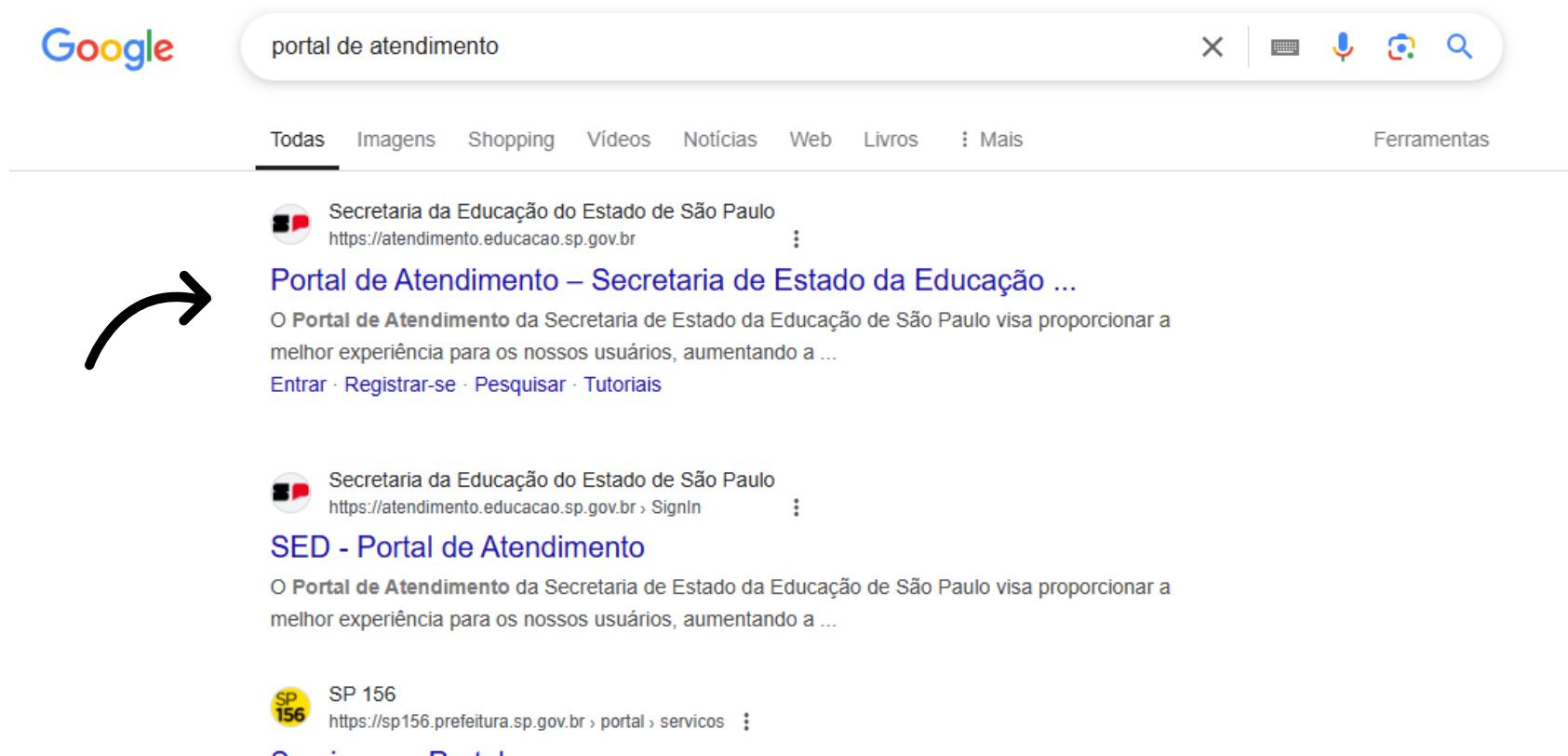
SUMÁRIO

- 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

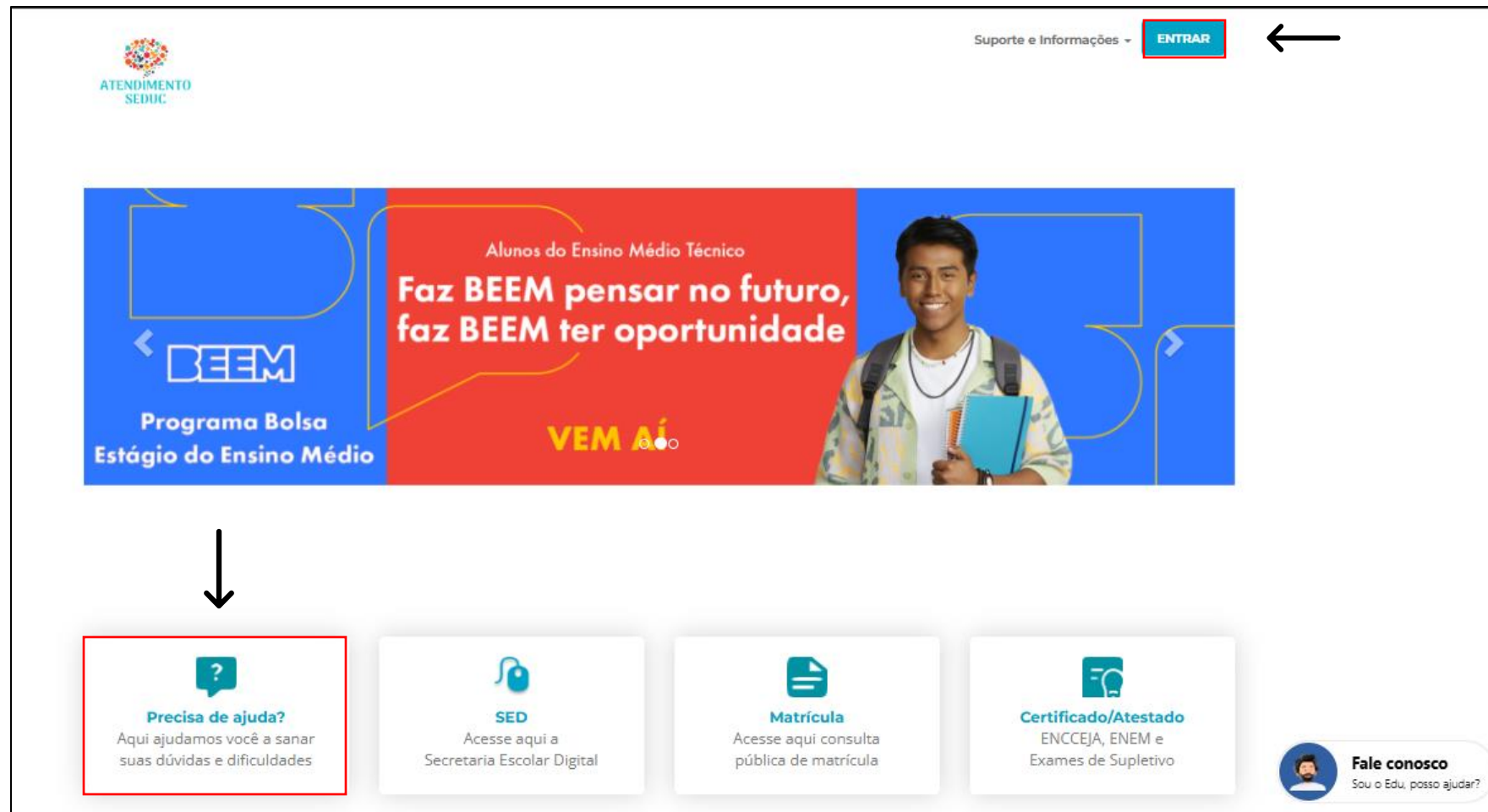


Link do **Portal de Atendimento**:

<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?”**.



The screenshot shows the top of the Atendimento SEDUC portal. In the top right corner, there is a link for 'Suporte e Informações' and a red button labeled 'ENTRAR', which is highlighted with a red box and a black arrow pointing to it from the left. Below this is a large banner with a blue and red background. The banner features the 'BEEM' logo, the text 'Programa Bolsa Estágio do Ensino Médio', and a quote from 'Alunos do Ensino Médio Técnico' that says 'Faz BEEM pensar no futuro, faz BEEM ter oportunidade'. Below the banner, there are four service tiles. The first tile, 'Precisa de ajuda?', is highlighted with a red box and has a black arrow pointing down to it. The other tiles are 'SED' (Secretaria Escolar Digital), 'Matrícula' (consulta pública de matrícula), and 'Certificado/Atestado' (ENCCEJA, ENEM e Exames de Supletivo). In the bottom right corner, there is a 'Fale conosco' chat button with the text 'Sou o Edu, posso ajudar?'.

Acessando o Portal de Atendimento

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

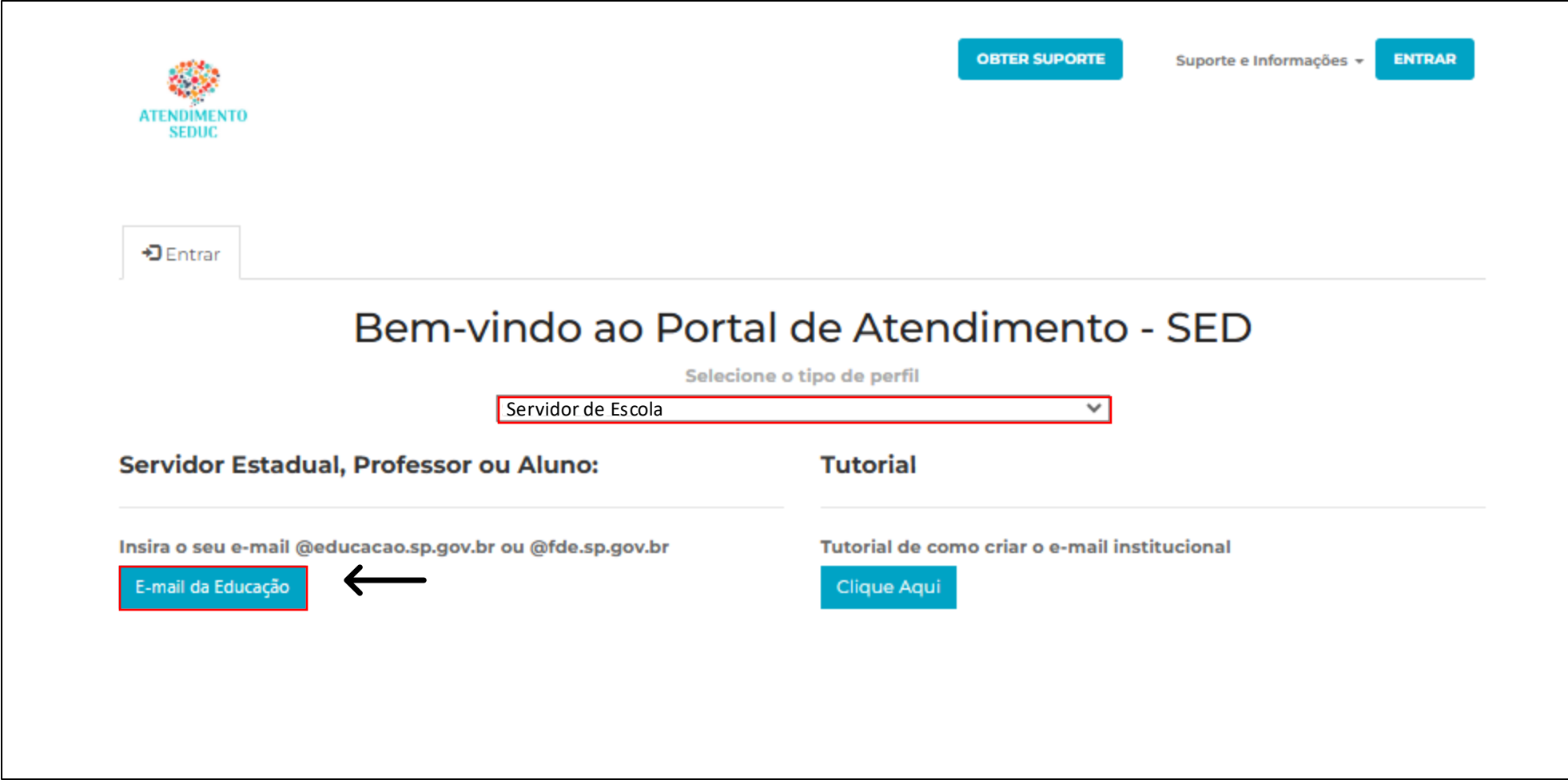


The screenshot shows the login page of the SED Portal de Atendimento. At the top left is the logo 'ATENDIMENTO SEDUC'. At the top right are two buttons: 'OBTER SUPORTE' and 'ENTRAR', with the text 'Suporte e Informações' and a dropdown arrow between them. On the left side, there is a button labeled 'Entrar' with a right-pointing arrow. The main heading is 'Bem-vindo ao Portal de Atendimento - SED'. Below it is the instruction 'Selecione o tipo de perfil'. A dropdown menu is shown with the text 'Selecione o perfil...' and a downward arrow. At the bottom center is a button labeled 'Transparência'.

*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.

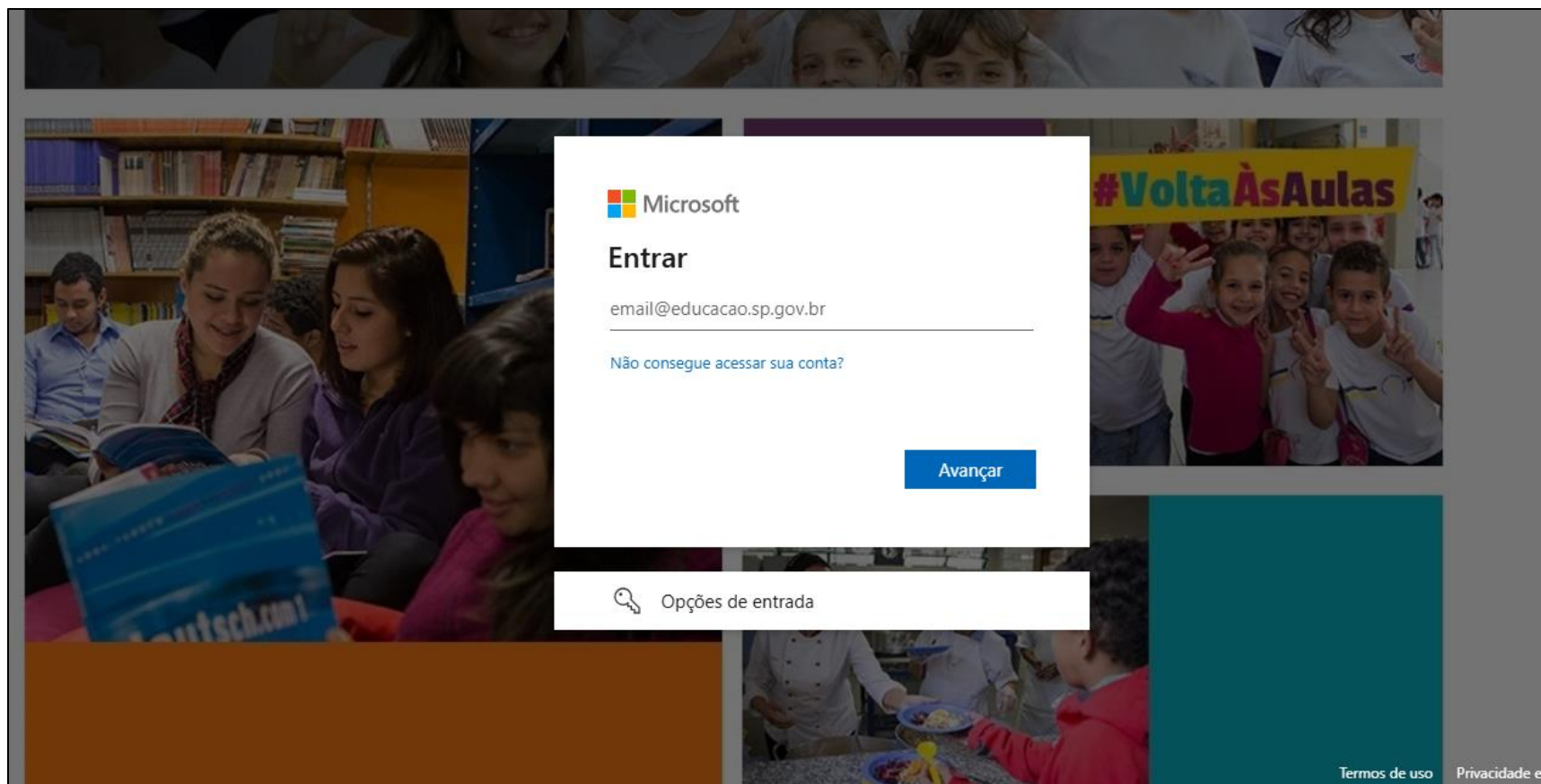


The screenshot shows the SED Portal login page. At the top left is the 'ATENDIMENTO SEDUC' logo. At the top right are buttons for 'OBTER SUPORTE', 'Suporte e Informações', and 'ENTRAR'. Below the logo is an 'Entrar' button. The main heading is 'Bem-vindo ao Portal de Atendimento - SED'. Below this is a dropdown menu labeled 'Selecione o tipo de perfil' with 'Servidor de Escola' selected. The page is divided into two columns. The left column is titled 'Servidor Estadual, Professor ou Aluno:' and contains the text 'Insira o seu e-mail @educacao.sp.gov.br ou @fde.sp.gov.br' and a button labeled 'E-mail da Educação' which is highlighted with a red box and an arrow. The right column is titled 'Tutorial' and contains the text 'Tutorial de como criar o e-mail institucional' and a button labeled 'Clique Aqui'.

Fazendo login

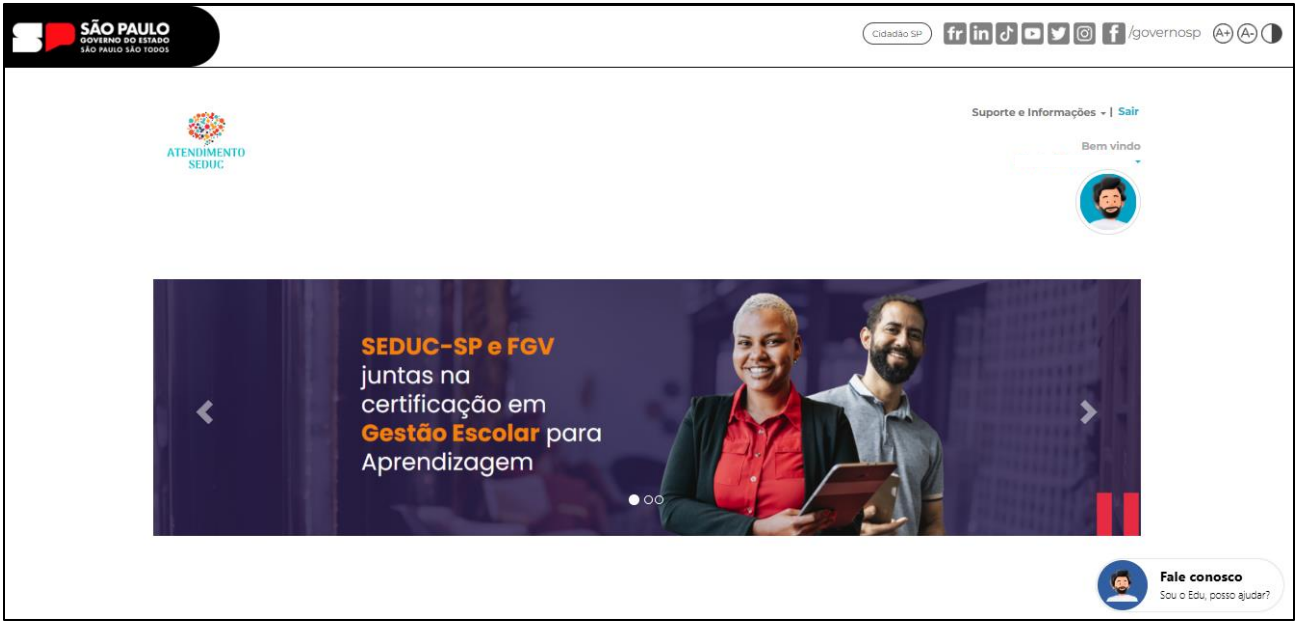
Ao clicar, será direcionado para a página abaixo.

Faça o login utilizando seu e-mail e senha.

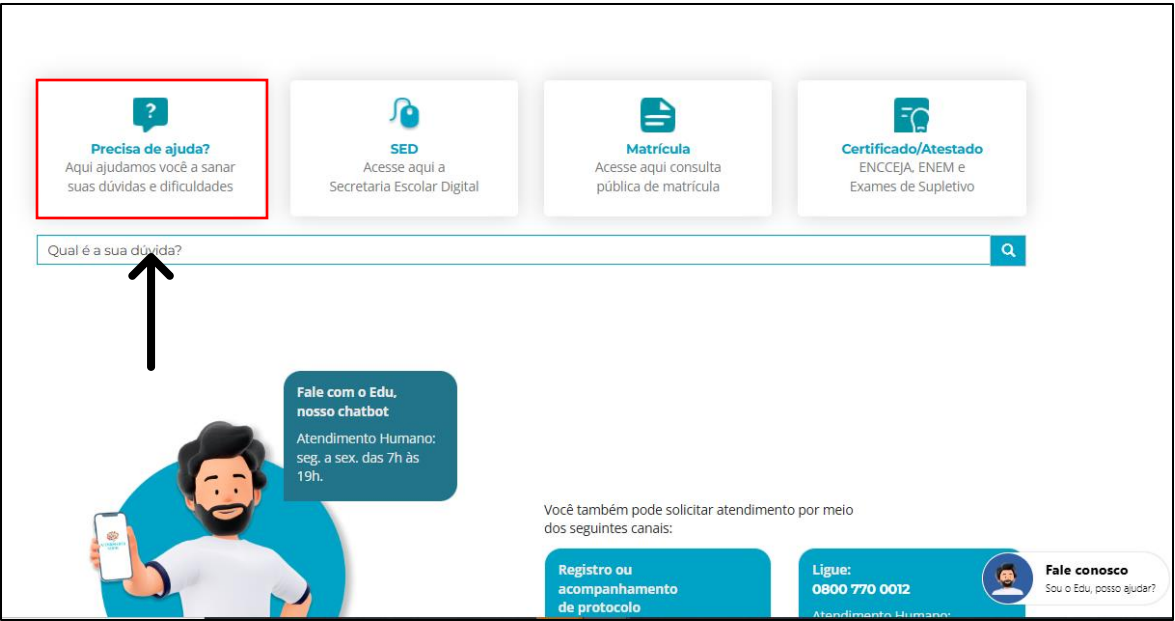


De volta ao Portal

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



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



Abrindo chamado

Página Inicial > Suporte

Suporte

Programa BEEM (Bolsa Estágio do Ensino Médio)

Como podemos ajudar você?

ex. O logon do usuário está falhando

Meus Chamados Abertos

Pesquisar

Abrir Novo Chamado

Número do Chamado

Categoria

Subcategoria

Origem

Data de Criação ↓

Descrição

DE

CIE

Não há registros a serem exibidos.

PASSO 1

ATENDIMENTO SEDUC

OBTENHA SUPORTE

Suporte e Informações | Sair

Bem vindo

Página Inicial > Suporte > Obter Suporte

Obter Suporte

Selecione o Assunto da sua dúvida *

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*”.

ATENDIMENTO SEDUC

OBTER SUPORTE

Suporte e Informações - | Sair

Bem vindo
Maria Gabriele Viana

Página Inicial > Suporte > Obter Suporte

Obter Suporte

Selecione o Assunto da sua dúvida *

Filtrar mais assuntos

Provão Paulista Seriado

Recursos Humanos

Rede de Suprimentos

Regularização APM

Sala do Futuro - Professor

SEI - 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

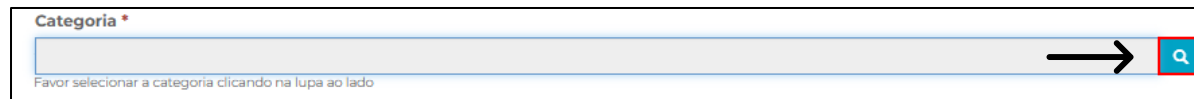
Escolhendo categoria

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.

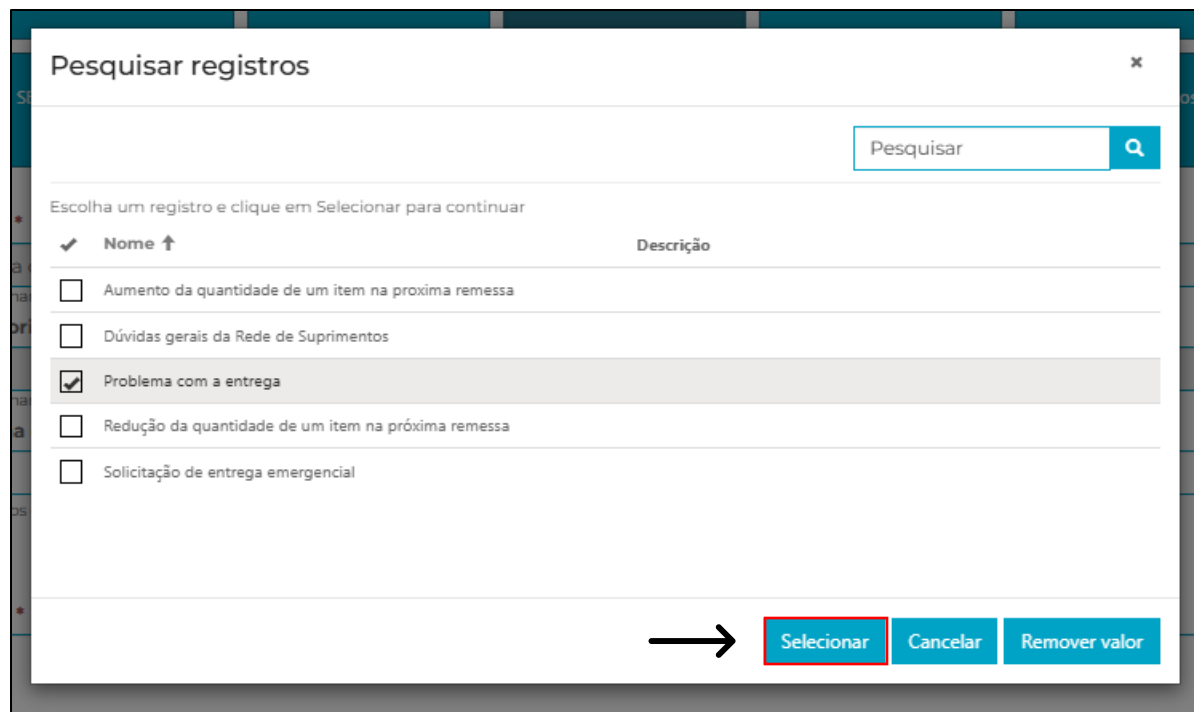
PASSO 2) Após isso, clique em 'Selecionar':

PASSO 1



Categoria *

Favor selecionar a categoria clicando na lupa ao lado



Pesquisar registros

Pesquisar

Escolha um registro e clique em Selecionar para continuar

✓ Nome ↑	Descrição
<input type="checkbox"/> Aumento da quantidade de um item na próxima 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	

Selecionar Cancelar Remover valor

PASSO 2

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 *

→

Q

Favor selecionar a subcategoria clicando na lupa ao lado

Pesquisar registros

Pesquisar

Q

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	

→

Selecionar

Cancelar

Remover valor

PASSO 2

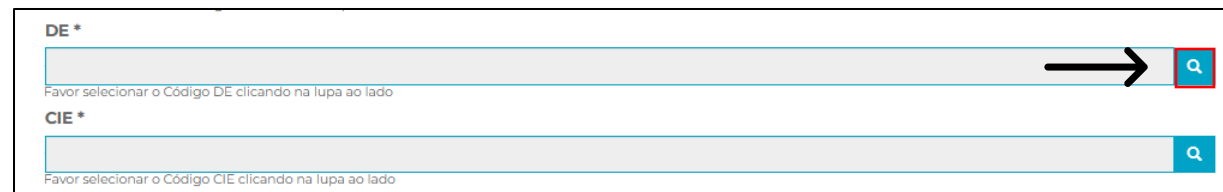
Campos DE e CIE

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

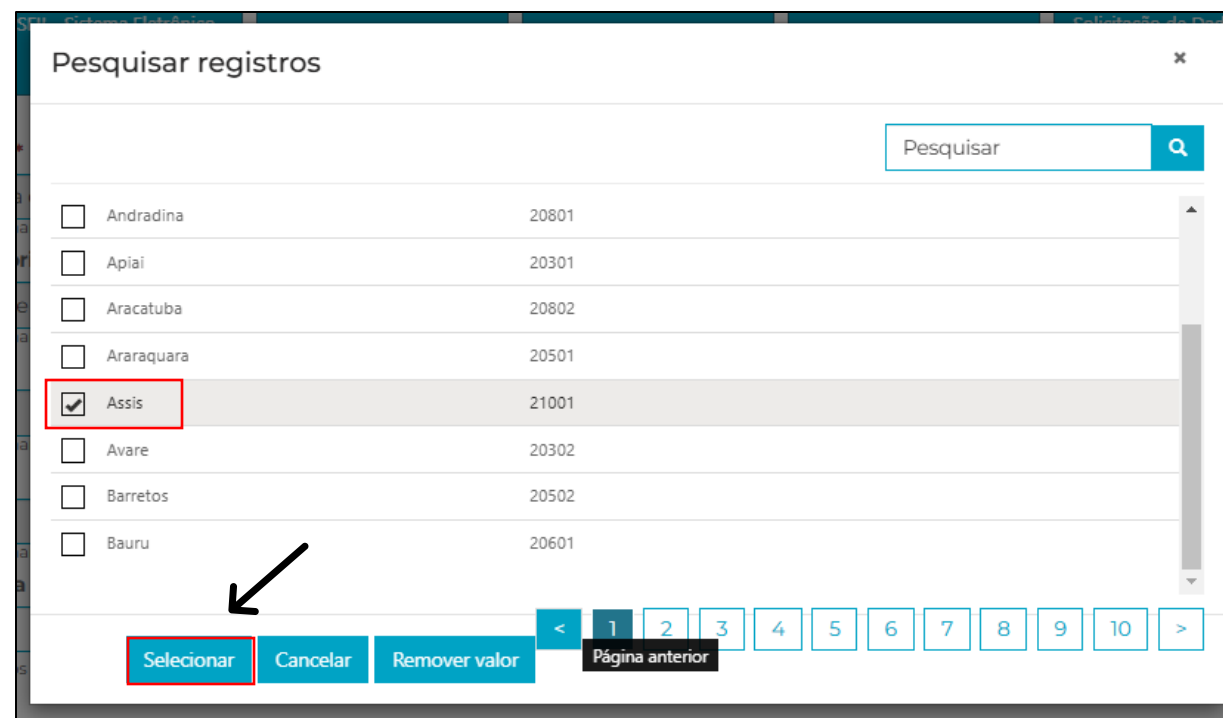


DE *

Favor selecionar o Código DE clicando na lupa ao lado

CIE *

Favor selecionar o Código CIE clicando na lupa ao lado



Pesquisar registros

Pesquisar

<input type="checkbox"/>	Andradina	20801
<input type="checkbox"/>	Apiai	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

Selecionar Cancelar Remover valor

< 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

Página anterior

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

x

Q

Favor selecionar o Código DE clicando na lupa ao lado

CIE *

Q

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	Iepe	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

Selecionar

Cancelar

Remover valor

<

1

2

3

4

5

6

>

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, PANO MULTIUSO, PAPEL HIGIÊNICO, PAPEL SULFITE, PAPEL TOALHA, PASTA PORTIFÓLIO, 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 *

Lery 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, AÇÚCAR, 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, CDOPO, 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, PANO MULTILUSO, PAPEL HIGIÊNICO, PAPEL SULFITE, PAPEL TOALHA, PASTA PORTFÓLIO, PASTA PRONTUÁRIO, PINCEL PARA QUADRO BRANCO, REFIL PARA PINCEL DE QUADRO BRANCO, RÉGUA, SABONETE LÍQUIDO, TESOURA.

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



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?

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-61								

Em caso de dúvidas, entrem em contato conosco



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