

Rede nº 010/26

Data: 22/01/2026

Assunto: **Portal de Atendimento – Serviços Centralizados (CRM).**

Prezados Diretores,

Para garantir o efetivo acompanhamento da execução contratual e contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados nas unidades escolares, as ocorrências relacionadas ao serviço terceirizado **(CRM)** de PROFISSIONAL DE APOIO ESCOLAR - ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA - PAE/AVD E LIMPEZA EM AMBIENTE ESCOLAR devem ser registradas por meio do PORTAL DE ATENDIMENTO disponível diretamente pelo link: atendimento.educacao.sp.gov.br ou pela Secretaria Escolar Digital (SED), no botão “Fale com a SEDUC”. Esse sistema tem como principal finalidade agilizar o fluxo de informações entre as unidades escolares e a Divisão de Serviços Prediais e de Apoio (DISPA), permitindo uma atuação mais rápida e eficaz junto às empresas contratadas.

Segue Manual de Utilização do Sistema PORTAL DE ATENDIMENTO

Situações que a unidade escolar deve informar:

SERVIÇO TERCEIRIZADO	CATEGORIAS
LIMPEZA EM AMBIENTE ESCOLAR	• Ausência de profissional total • Disciplina • Equipamentos, Insumos e EPIs • Inconsistências em salários e benefícios • Quadro de profissionais incompleto • Qualidade do serviço
PROFISSIONAL DE APOIO – PAE/AVD	• Ausência total de profissional • Disciplina • Falta de Insumo • Inconsistências em salários e benefícios • Quadro incompleto de profissional • Qualidade do serviço

Segue o fluxo de atendimento para conhecimento:

PORTAL DE ATENDIMENTO - CHAMADOS



Qualquer dúvida, entrar em contato com os responsáveis na URE Norte 2:

Seção de Compras e Serviços:

Vinícius: 2209-9851 nt2.secomse@educacao.sp.gov.br

Serviços de Finanças e Administração:

Lucia: 2209-7359 nt2.seafin@educacao.sp.gov.br

Atenciosamente,

Geandro de Oliveira

Coordenador Geral - Dirigente Regional de Ensino

Unidade Regional de Ensino – Norte 2