

COMUNICADO

SOLICITADO POR:	Serviço de Administração e Finanças
DATA:	30/01/2026
ASSUNTO:	Rede de Suprimentos – Portal de Atendimento
INTERESSADOS:	Unidades Escolares

Comunicado DIISE 30/01/2026, SÃO PAULO

A Diretoria de Infraestrutura e Serviços Escolares, por intermédio da Coordenadoria de Serviços de Apoio ao Estudante, **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 (<https://atendimento.educacao.sp.gov.br/SignIn?ReturnUrl=%2Fsupport%2Fnova-ocorrencia-see%2F>) 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**, acessível pelo link: **Manual do Sistema** (<https://seesp.sharepoint.com/:p:/s/Teste-Cntratos/EfmXGQuGpSdKohwaJlpa9ksBAGMPTNDSdCXBwcrJkBqIKg?e=bwDCea>), 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.
- Contamos com a habitual colaboração e comprometimento de todos!

2. Rede de Suprimentos – Ajustes Operacionais e Cronograma de Abastecimento (Volta às Aulas)

Interessados: Dirigentes Regionais de Ensino; Serviço de Administração e Finanças, Seção de Compras e Serviços, Serviço de Obras e Manutenção Escolar, Setor de Fiscalização, Unidades Escolares

A Diretoria de Infraestrutura e Serviços Escolares, por intermédio da Coordenadoria de Serviços de Apoio ao Estudante, **comunica** 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 para alinhar o fluxo operacional e conferir 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, não havendo prejuízo à continuidade das atividades escolares.

Orientações às Unidades

- a) Utilizar, prioritariamente, os insumos encaminhados pela Rede de Suprimentos.
- b) Registrar no Portal de Atendimento - Rede de Suprimentos eventuais dúvidas, divergências, faltas, avarias ou quaisquer outras ocorrências deverão
- c) Demandas de caráter excepcional e extrema urgência serão analisadas e priorizadas, conforme disponibilidade, de modo a garantir a continuidade das atividades escolares.

Entrega em Duas Etapas (Possível Variação de Prazo)

Com vistas à melhoria da eficiência operacional, a entrega dos insumos referentes aos kits de dezembro e janeiro será realizada em dois envios distintos. Em razão desse procedimento, 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 (180ml – 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 04 (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 mais celeridade às entregas e assegurar o abastecimento das Unidades no menor prazo possível.

Edilea Medeiros Ulhôa Silva
Chefe de Serviço
Serviço de Administração e Finanças

De Acordo:
Marco Aurélio Catto de Oliveira
RG:49.030.099-6
Chefe de Departamento - Dirigente Regional de Ensino