

GUIA DE USO DO PORTAL DE ATENDIMENTO

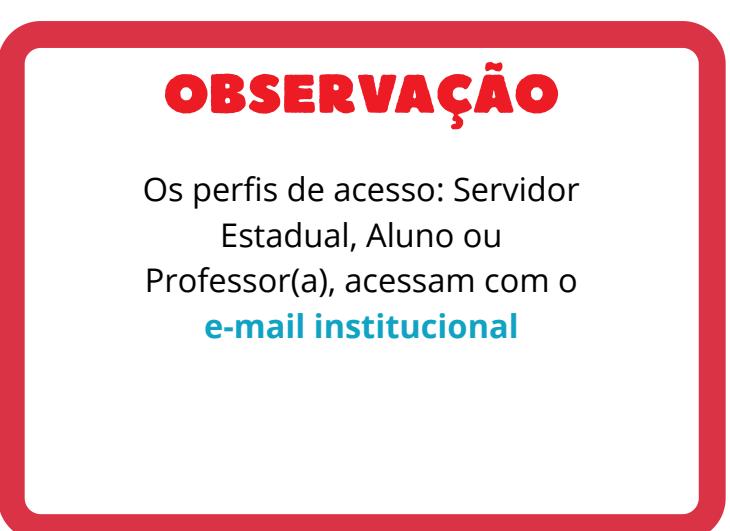


SUMÁRIO

1. Acessando o Portal de Atendimento.....	3
2. Acesso - Servidor Estadual.....	4
3. Acesso - Aluno ou Professor(a).....	5
4. Acesso - Outras Redes e Demais.....	6
5. Criando um Cadastro.....	7
6. Abrindo um Chamado.....	9
7. Interagindo no Chamado.....	12

ACESSANDO O PORTAL

1. O Portal de Atendimento é acessível pelo link: atendimento.educacao.sp.gov.br
2. Ao entrar no Portal, clique em **entrar** para acessar seu perfil



3. Na sequência você deve selecionar seu **perfil de acesso**

Bem-vindo ao Portal de Atendimento - SED

Selecione o tipo de perfil

Selecionar o perfil...

Selecionar o perfil...

Servidor Outras redes, Responsável/Comunidade ou Prestador de serviço

Servidor Estadual

Aluno ou Professor(a)

4. Para acessar o perfil de servidor estadual, clique em **e-mail da Educação**

Servidor Estadual, Professor ou Aluno:

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

E-mail da Educação

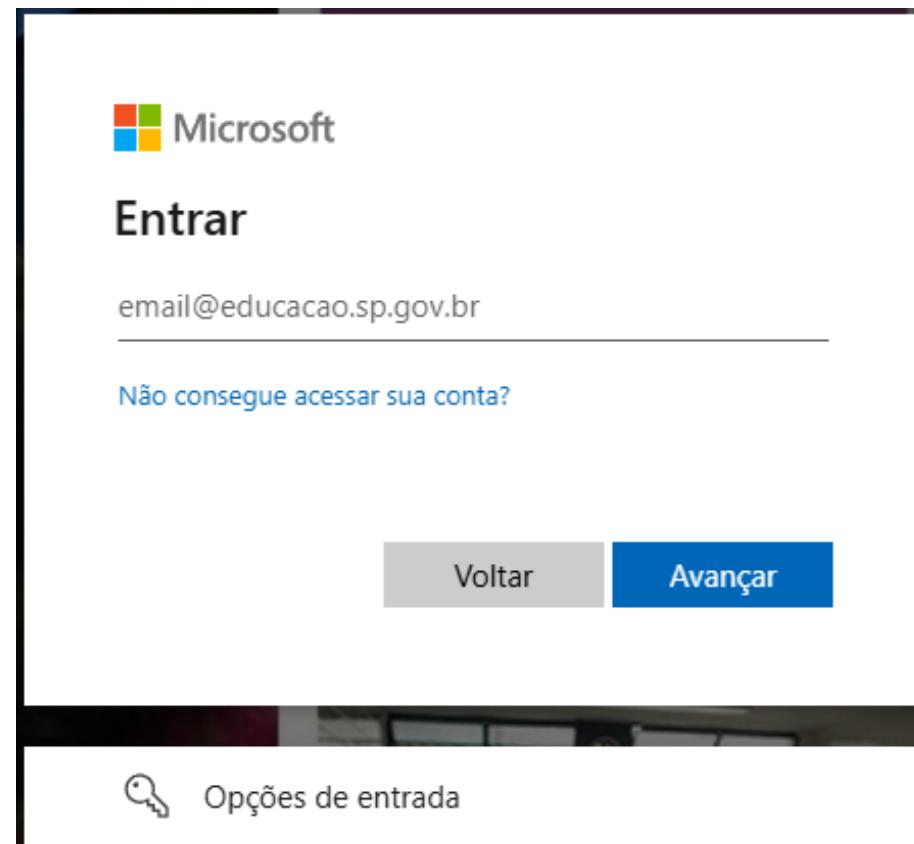


Tutorial

Tutorial de como criar o e-mail institucional

Clique Aqui

5. Insira seu e-mail e clique em **avançar** para acessar seu Portal



OBSERVAÇÃO
Ao identificar o seu nome
acima da imagem do EDU,
você está logado



ACESSO - ALUNO OU PROFESSOR(A)

6. Para acessar o perfil de aluno ou professor(a), clique em **e-mail do aluno ou professor(a)**

Servidor Estadual, Professor ou Aluno:

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

E-mail do Aluno ou Professor(a)

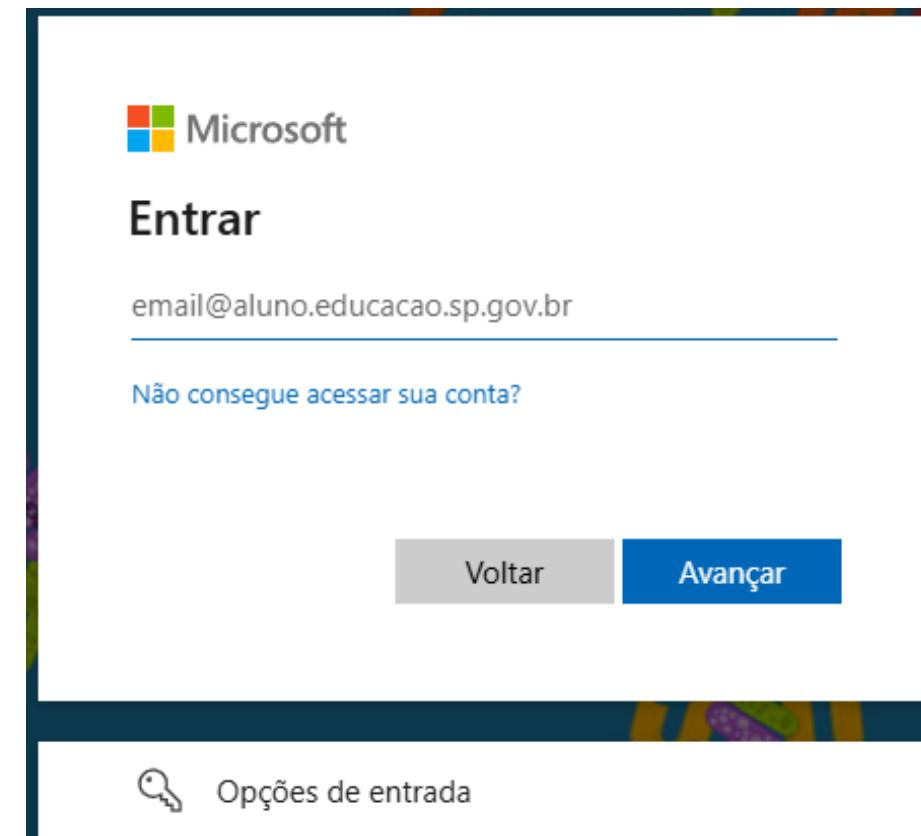


Tutorial

Tutorial de como criar o e-mail institucional

Clique Aqui

7. Insira seu e-mail e clique em **avançar** para acessar seu Portal



Microsoft

Entrar

email@aluno.educacao.sp.gov.br

[Não consegue acessar sua conta?](#)

[Voltar](#) [Avançar](#)

[Opções de entrada](#)

OBSERVAÇÃO

Ao identificar o seu nome acima da imagem do EDU, você está logado

Bem vindo



8. Para acessar os perfis Servidor Outras redes, Responsável/Comunidade ou Prestador de serviço, insira seu **e-mail** e sua **senha**

**Servidor Outras redes, Responsável/Comunidade ou
Prestador de serviço:**

* E-mail

* Senha

Lembrar-me?

Entrar **Esqueceu sua senha?** **Registrar-se**



OBSERVAÇÃO

Ao identificar o seu nome acima da imagem do EDU, você está logado



9. Caso não se recorde da senha, clique em **esqueceu sua senha?** para enviar um e-mail de redefinição, insira seu e-mail de acesso e clique em **enviar**

Esqueceu sua senha?

* Email

Insira o seu endereço de email para solicitar a redefinição de senha.

Enviar



CRIANDO UM CADASTRO

10. Para criar um cadastro, insira e confirme seu e-mail e senha, após isso, clique em **registrar-se**



Entrar Registrar-se

Responsável, outras redes ou Comunidade
Ainda não tem cadastro? [Registre-se aqui!](#)

* Email

* Confirmar Email

* Senha

* Confirmar senha

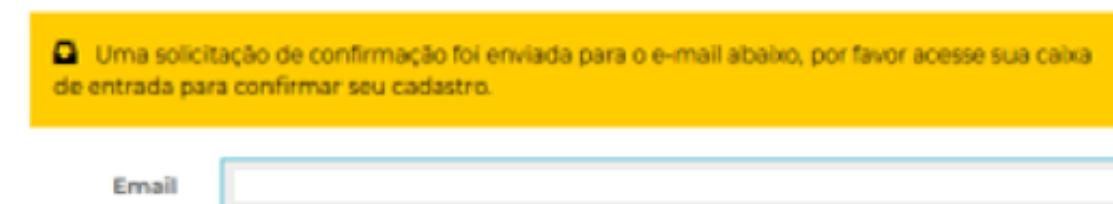
Registrar-se



11. Em seguida você terá que confirmar seu e-mail de cadastro clicando em **confirmar e-mail**

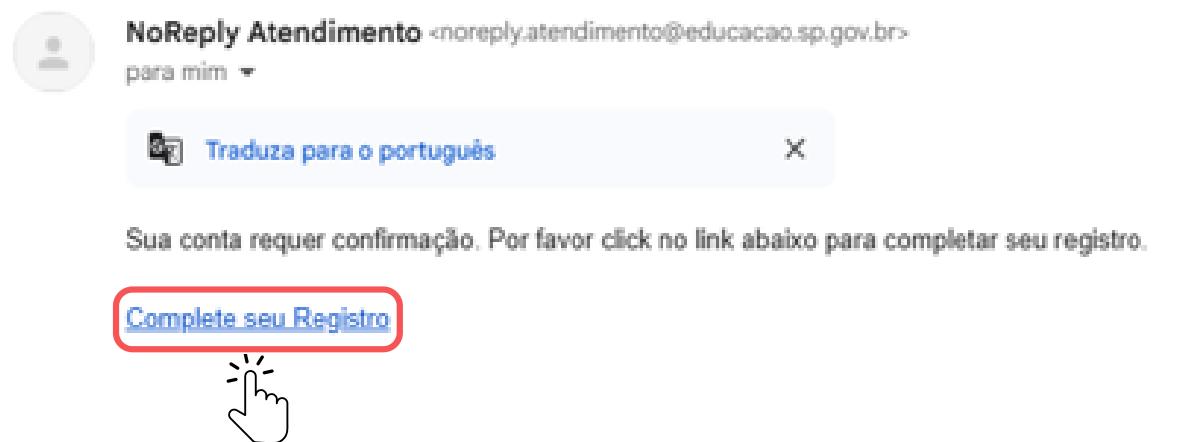


12. Depois você receberá uma mensagem dizendo que a solicitação de confirmação foi enviada para o e-mail cadastrado



CRIANDO UM CADASTRO

- 13.** Acessando seu e-mail, clique no link **complete seu registro** para ser redirecionado para o Portal e finalizar seu cadastro



- 14.** Em seguida você terá que confirmar alguns dados para finalizar seu perfil. É importante se atentar aos campos **obrigatórios**, sinalizados pelo asterisco na cor vermelha (*).
Após atualizar suas informações, seu cadastro estará completo para navegar no Portal.

Forneca algumas informações sobre você.

Seu email foi confirmado com êxito.

Suas Informações

Você é? *

Responsável ou Comunidade

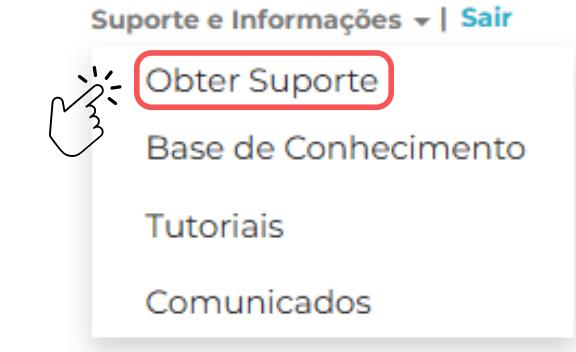
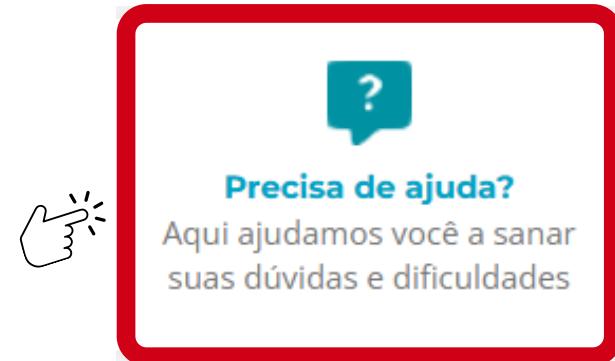
Informações

Você quer se cadastrar como? *

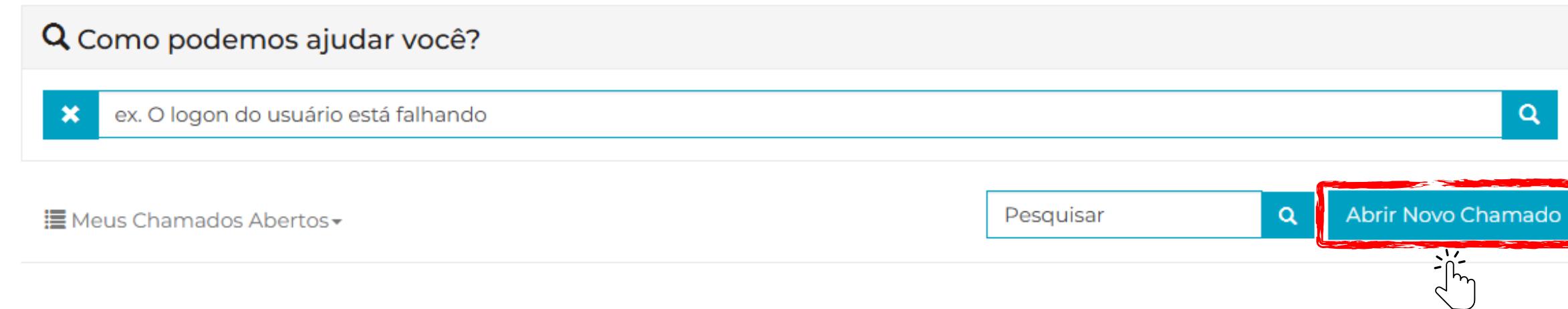
Comunidade

Ocupação *

15. Logado no portal, você tem duas opções para abrir um chamado, clicando em **precisa de ajuda** ou **suporte e informações** → **obter suporte**



16. Em seguida, clique em **abrir novo chamado**



17. Selecione o **assunto** desejado

Selecionar o Assunto da sua dúvida *

Filtrar mais assuntos
Q

OBSERVAÇÃO

É possível pesquisar o nome do assunto desejado

18. Após escolher o assunto, é necessário escolher a **categoria** e **subcategoria**

Selecionar o Assunto da sua dúvida *

Q

Categoria


x
Q

Subcategoria *


x
Q

Enviar uma cópia desse chamado para o e-mail:

Pesquisar registros

Pesquisar

Escolha um registro e clique em Selecionar para continuar

Nome ↑	Descrição
<input checked="" type="checkbox"/> Alura	
<input type="checkbox"/> Elefante Letrado	
<input type="checkbox"/> Empreendedorismo	
<input type="checkbox"/> Khan	
<input type="checkbox"/> Leia SP	
<input type="checkbox"/> Mafic	
<input type="checkbox"/> SPeak	

Selecionar Cancelar Remover valor

OBSERVAÇÃO

Ao clicar na lupa, abrirá uma lista suspensa para selecionar a **categoria** e **subcategoria** (se houver)

19. Você pode inserir um ou mais **e-mails** para manter em cópia das notificações dos chamados

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

OBSERVAÇÃO

Os e-mails em cópia apenas serão notificados sobre qualquer movimentação no chamado, mas a interação entre solicitante e SEDUC é realizada **única** e **exclusivamente** pelo **Portal**

20. Insira a **descrição** do chamado com o máximo de informações possíveis e anexe um **arquivo** que facilite a análise da equipe técnica. Clique em **enviar** para abrir seu chamado.

Descrição do Problema *

Descrição do Problema

OBSERVAÇÃO

Alguns assuntos tem informações
obrigatórias a serem seguidas na
descrição.
Escreva à frente de cada informação
solicitada para facilitar a análise do
time técnico

Anexar um Arquivo

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Somente serão aceitos arquivos: Documentos (Excel, Word, PowerPoint, PDF), Imagens e Arquivos Compactados (.zip) com até 5MB. Para anexar mais de um arquivo, segure a tecla 'ctrl' e selecione todos os arquivos de uma vez.

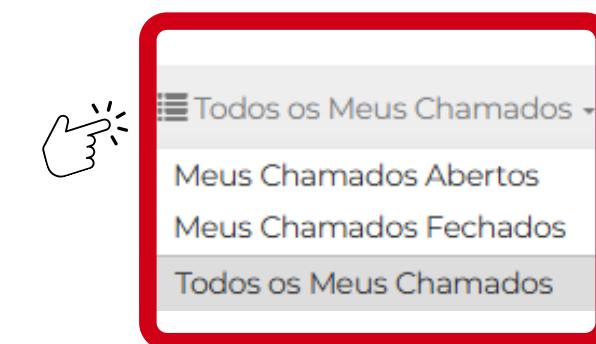
 Enviar Cancelar

[Enviar](#) | [Cancelar](#)

21. Para localizar seu chamado no Portal, você pode clicar em **precisa de ajuda** ou **suporte e informações → obter suporte**



22. Abaixo de **suporte**, você consegue identificar seus chamados **abertos** ou **fechados**, clicando em **todos os meus chamados**



23. Após selecionar o filtro de qual chamado deseja visualizar, você consegue identificar o **número do chamado**, **data de criação** e sua **Descrição**

Número do Chamado	Categoria	Subcategoria	Data de Criação ↑	Data de Resolução	Descrição	Código DE Nome	Código CIE Nome
SEE-903448-M2C9	Exibir detalhes	Dúvidas de funci...	29/04/2025 23:15	Tutorial tutorial tutorial			

24. Para verificar se houve alguma interação no seu chamado, é necessário clicar na seta **azul** para baixo → **exibir detalhes**

Número do Chamado	Categoria	Subcategoria	Origem	Data de Criação	Descrição	Código DE	Código CIE
						Nome	Nome
SEE-903448-M2C9	Alura	Dúvidas de funci...	Web	29/04/2025 23:15	Tutorial tutorial tutorial	<input checked="" type="checkbox"/>	 Exibir detalhes

25. Nesta tela você consegue visualizar toda informação do seu chamado, mas para saber se alguém solicitou uma captura de tela ou mais detalhes para poder atuar no seu chamado, role até o final da página

Ativo - Não Lido
Número da Ocorrência
SEE-903448-M2C9
Data de Criação
29/04/2025 23:15
Tipo

Perfil de acesso
Servidor DE ou Órgão Central

Assunto da Ocorrência *
Plataformas de Aprendizagem

Categoria
Alura

Subcategoria
Dúvidas de funcionalidades

26. Caso não tenha uma informação abaixo de **não há registros a serem exibidos**, significa que ninguém atendeu sua solicitação e você precisa continuar acompanhando seu chamado.

Não há registros a serem exibidos.

OBSERVAÇÃO

Quaisquer interação no seu chamado você será notificado por e-mail. Então, caso receba um e-mail, deverá repetir esse caminho para responder

27. Quando tiver um texto de anotação abaixo da informação **não há registros a serem exibidos**, você precisa responder clicando em **adicionar comentário**

Texto da Anotação



há 3 minutos

Modificado em 30/04/2025
00:06

Atendimento → Solicitante

Me encaminha um print que evidencie o problema mencionado e informe com maiores detalhes o seu caso

Criado(a) por



Adicionar comentário

28. Após isso, aparecerá uma caixa de texto para você responder o que foi questionado pelo atendimento, assim como pode inserir uma captura de tela para evidenciar a dúvida ou problema mencionado

Adicionar Comentário

* Comentar

Anexar um arquivo

 **Escolher arquivos** Nenhum arquivo escolhido

Somente serão aceitos arquivos: Documentos (Excel, Word, PowerPoint, PDF), Imagens e Arquivos Compactados (.zip) com até 15MB.
Para anexar mais de um arquivo, segure a tecla 'ctrl' e selecione todos os arquivos de uma vez.

 **Enviar** **Cancelar**

OBSERVAÇÃO

Uma vez que o atendimento interage no seu chamado, você pode adicionar quantos comentários quiser

EM CASO DE DÚVIDAS, CONTATE NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:



**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.

OBRIGADO!!!