

COMUNICADO

SOLICITADO POR:	Serviço de Administração e Finanças
DATA:	27/02/2026
ASSUNTO:	Prestação de Serviço de Limpeza em Ambiente Escolar, Vigilância e Segurança Patrimonial, Profissional de Apoio Escolar - PAE/AVD - Abertura/acompanhamento de chamados
INTERESSADOS:	Unidades Escolares

Comunicado DIISE, 27/02/2026, SÃO PAULO

A Diretoria de Infraestrutura e Serviços Escolares, por intermédio da Coordenadoria de Serviços de Apoio ao Estudante, **comunica** que, no que se refere à abertura e ao acompanhamento de chamados no **Portal de Atendimento**, orientamos que sejam observados os seguintes procedimentos:

- **Observar atentamente o assunto do chamado**, de modo que a solicitação seja corretamente classificada;
- **Evitar abertura de chamados duplicados para o mesmo assunto**, prevenindo retrabalho e atrasos na tratativa;
- **Acompanhar regularmente o andamento dos chamados no sistema**, considerando que os fiscais administrativos poderão solicitar informações, esclarecimentos ou atualizações exclusivamente por meio do Portal;
- Quando houver solicitação de **comprovação da regularização da inconsistência**, o responsável pela abertura do chamado deverá registrar, de forma expressa, no sistema, se a situação foi **efetivamente sanada**, possibilitando o encerramento do chamado de maneira célere e eficaz.

O uso adequado do Portal de Atendimento é essencial para assegurar agilidade, rastreabilidade das informações e efetividade na fiscalização da execução contratual. Relembramos que o **Portal de Atendimento** está disponível pelo link:

atendimento.educacao.sp.gov.br ou pela Secretaria Escolar Digital (SED), no botão “Fale com a SEDUC”. Já o manual para utilização consta no link [Tutorial de uso do Portal de Atendimento 1.pdf](#)

Contamos com a colaboração de todos para o fiel cumprimento das orientações acima.

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