

Rede nº 172/26

Data: 16/03/2026

Assunto: Atendimento via CRM – Departamento de Gestão Documental - DPGDOC

## COMUNICADO DPGDOC DEPARTAMENTO DE GESTÃO DOCUMENTAL – DPGDOC

Com o objetivo de **organizar, padronizar e conferir maior transparência, rastreabilidade e celeridade aos atendimentos relacionados à gestão documental** no âmbito desta Secretaria, o **Departamento de Gestão Documental – DPGDOC** comunica que, **a partir desta data**, todas as demandas deverão ser registradas **exclusivamente por meio do CRM – Portal de Atendimento**.

O Portal é acessível pelo link: [atendimento.educacao.sp.gov.br](http://atendimento.educacao.sp.gov.br)

Bem-vindo ao Portal de Atendimento da SEDUC-SP

### Fale com a SEDUC

Aqui você pode:

- ✓ Abrir chamados de forma simples
- ✓ Acompanhar o andamento de suas solicitações
- ✓ Obter respostas objetivas para dúvidas frequentes
- ✓ Falar com quem realmente pode te ajudar

Nosso compromisso é tratar sua solicitação com cuidado e seriedade!

Professor tire suas dúvidas sobre: Avaliação, Classificação ou Atribuição de Classes e Aulas

Precisa de ajuda? Aqui ajudamos você a sanar suas dúvidas e dificuldades

CTC - Certidão de Tempo de Contribuição  
Solicite aqui a emissão ou revisão  
Serviço exclusivo para ex-servidores de escolas estaduais da rede pública

Matrícula  
Acesse aqui consulta pública de matrícula

Certificado/Atestado  
ENCCEJA, ENEM e Exames de Supletivo

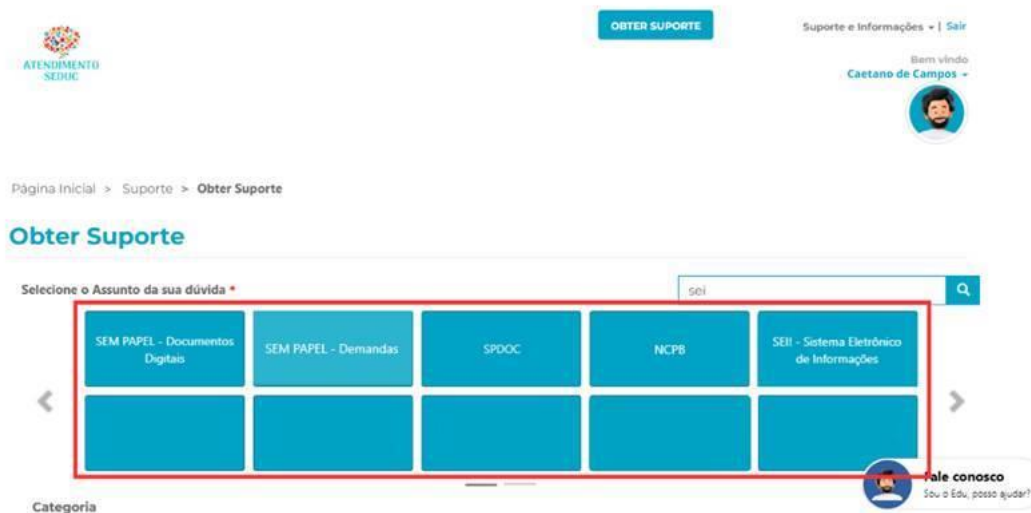
Qual é a sua dúvida?

### 🔍 Como localizar o atendimento da DPGDOC no Portal

Após acessar o Portal de Atendimento:

1. Clique em **“Precisa de ajuda”** ou em **“Suporte e Informações → Obter Suporte”**;

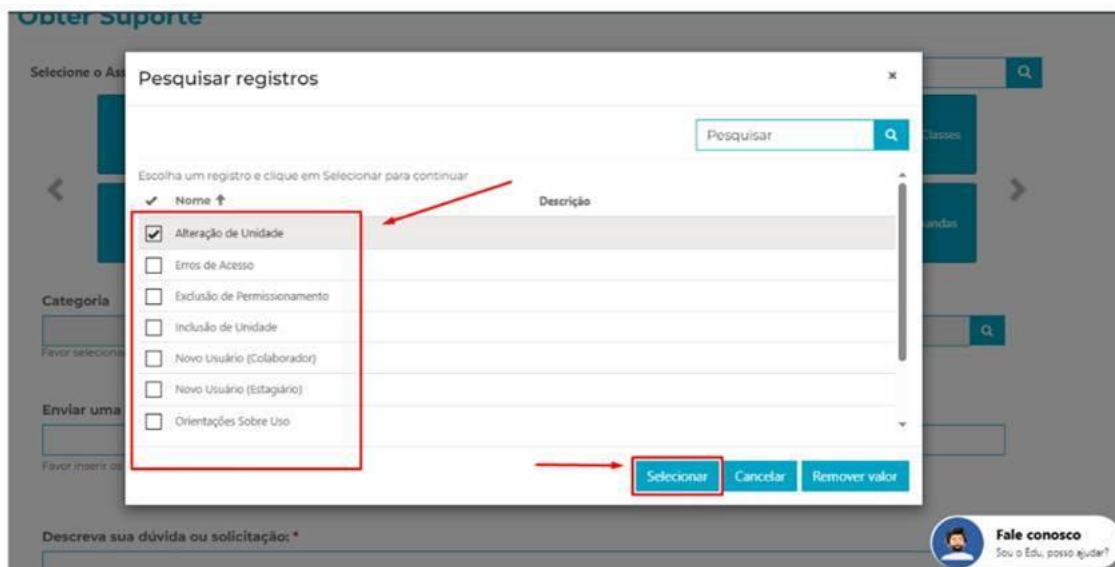
2. Selecione **“Abrir novo chamado”**;
3. No campo de busca de assunto, **digite o assunto que deseja obter ajuda como “SEI, SPDOC, SEM PAPEL, DEMANDAS OU NCPB”** para localizar os canais específico do DPGDOC;



4. Clique na **Lupa** para visualizar todas as “Categorias” deste “Assunto”.



5. Selecione o assunto correspondente e, em seguida, escolha a **categoria** e a **subcategoria** adequadas à sua demanda.



### ASSUNTOS DISPONÍVEIS PARA O “DPGDOC”

As demandas deverão ser cadastradas conforme as categorias abaixo:

#### SEI! – Sistema Eletrônico de Informações

- Alteração de Unidade
- Erros de Acesso
- Exclusão de Permissionamento
- Inclusão de Unidade
- Novo Usuário (Servidor)
- Novo Usuário (Estagiário)
- Orientações Sobre Uso
- Outros (Especificar)
- Reordenação de Árvore de Processo
- \_\_\_\_\_

#### SEM PAPEL – Documentos Digitais

- Alteração de Cargo
- Alteração de Unidade
- Inativação de Acesso
- Inativação de Unidade
- Inclusão de Unidade

- Novo Usuário
- Orientações Sobre Uso
- Outros (Especificar)
- \_\_\_\_\_

#### **SEM PAPEL – Demandas**

- Atualização Cadastral
- Exclusão de Acesso
- Novo Usuário
- Ordenador de Despesas
- Outros (Especificar)
- \_\_\_\_\_

#### **SPDOC**

- Alteração de Cargo
- Alteração de Unidade
- Inativação de Acesso
- Inativação de Unidade
- Inclusão de Unidade
- Novo Usuário
- Orientações Sobre Uso
- Outros (Especificar)
- \_\_\_\_\_

#### **NCPB**

- Chave expirada
- Novo usuário
- Orientações Sobre Uso
- Outros (Especificar)
- \_\_\_\_\_

#### **Orientações para abertura de chamado**

Ao registrar a solicitação no CRM, deverão ser observadas as seguintes orientações:

- Selecionar corretamente a **categoria** e a **subcategoria** correspondente ao assunto da demanda e descrever de forma clara e objetiva o pedido, inserindo todas as informações relevantes no campo “Descrição”;

**Categoria**

Novo Usuário (Servidor)

Favor selecionar a categoria clicando na lupa ao lado

**DE \***

Adamantina

Favor selecionar o Código DE clicando na lupa ao lado

**Enviar uma cópia desse chamado para o e-mail:**

da.seintec@educacao.sp.gov.br;fulano@educacao.sp.gov.br

Favor inserir os e-mails separando-os por ponto e vírgula (;) e sem a utilização de espaço entre os e-mails

**Descrição \***

Para facilitar o seu atendimento adicione as informações abaixo:  
Nome completo do colaborador:  
CPF:  
Cargo/Função:  
E-mail da conta institucional pessoal:  
Código CIE da escola ou sigla da unidade administrativa:  
**IMPORTANTE:**  
Para validação da solicitação, é imprescindível incluir, neste chamado, usando o campo de e-mail acima, o e-mail da unidade responsável pelos acessos na URE ou o e-mail do responsável pela unidade administrativa no Órgão Central.

9548

- Anexar documentos que subsidiem a análise (autorizações, prints de sistema, entre outros);

**Anexar um arquivo**

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.

- Acompanhar o andamento diretamente pelo número do chamado gerado. Clique no chamado gerado para abrir o resumo da sua solicitação e todos os detalhes sobre ele.

Número do Chamado	Título do Chamado	Assunto do Chamado	Criado(a) em	Código DE	CIE
		Tipo	Status	Nome	Nome
SEE-1215581-M...	Servidor DE ou ...	SEI! - Sistema Ele...	Ativo	Órgão Central	

## Servidor DE ou Órgão Central | SEI! - Sistema Eletrônico de Informações

Ativo - Não Lido

Número da Ocorrência

SEE-1215581-M588

Data de Criação

27/02/2026 12:32

### Informações que poderão ser solicitadas

Em determinados tipos de chamado, poderão ser exigidas informações obrigatórias, que deverão ser descritas de forma clara no campo “Descrição”, tais como:

#### Dados do solicitante:

- Nome completo do servidor/colaborador
- E-mail
- CPF/CIN
- RG
- Cargo/Função
- E-mail da conta institucional da pessoa
- Código CIE da escola ou sigla da unidade administrativa

Entre outros.

O **correto preenchimento dessas informações é indispensável** para permitir a adequada análise técnica e a celeridade na devolutiva.

---

### Acompanhamento e Interação

Após a abertura do chamado:

- Toda movimentação da equipe técnica gerará notificação por e-mail;
- O solicitante deverá acessar o Portal para visualizar a interação;
- As respostas deverão ser realizadas exclusivamente pelo Portal, por meio da opção “**Adicionar comentário**”;
- Poderão ser anexados arquivos e capturas de tela para complementar as informações.

Não será necessário o envio de e-mails paralelos, salvo quando solicitado pela equipe técnica.

---

### **Guia de Uso do Portal de Atendimento**

Para auxiliar no correto preenchimento e na utilização da ferramenta, será disponibilizado o **Guia de Uso do Portal de Atendimento**, contendo orientações detalhadas sobre:

- Acesso ao sistema;
- Escolha de assunto, categoria e subcategoria;
- Preenchimento adequado dos campos;
- Inserção de anexos;
- Acompanhamento e interação no chamado.

 O link para acesso ao Guia será disponibilizado juntamente com este comunicado.

[link para o Guia;](#)

---

### **IMPORTANTE**

Todas as tratativas, orientações e devolutivas do Departamento de Gestão Documental – DPGDOC serão realizadas exclusivamente por meio do número de chamado gerado no CRM.

Para validação da solicitação, é imprescindível incluir no chamado, o e-mail da unidade responsável pelos acessos na URE ou o e-mail do responsável pela unidade administrativa.

O correto cadastramento das demandas é fundamental para garantir maior eficiência no acompanhamento e na condução das solicitações relacionadas à gestão documental no âmbito desta Secretaria.

---

Contamos com a colaboração de todos.

Atenciosamente,