

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

Bem-vindo ao Portal de Atendimento da SEDUC-SP

Fale com a SEDUC

Aquí 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!

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 ENCEJA, 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: “SEI”** para localizar os canais específico do DPGDOC;

ATENDIMENTO SEDUC

OBTER SUPORTE

Suporte e Informações | Sair

Bem vindo
Caetano de Campos

Página Inicial > Suporte > Obter Suporte

Obter Suporte

Selecione o Assunto da sua dúvida *

SEM PAPEL - Documentos Digitais SEM PAPEL - Demandas SPDOC NCPB SEI - Sistema Eletrônico de Informações

SEI

Fale conosco
Sou o Edu, posso ajudar!

Categoria

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

Categoria

Favor selecionar a categoria clicando na lupa ao lado

Enviar uma cópia desse chamado para o e-mail:

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

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

Pesquisar registros

Escolha um registro e clique em Selecionar para continuar

Nome	Descrição
<input checked="" type="checkbox"/> Alteração de Unidade	
<input type="checkbox"/> Erros de Acesso	
<input type="checkbox"/> Exclusão de Permissionamento	
<input type="checkbox"/> Inclusão de Unidade	
<input type="checkbox"/> Novo Usuário (Colaborador)	
<input type="checkbox"/> Novo Usuário (Estagiário)	
<input type="checkbox"/> Orientações Sobre Uso	

Selecionar Cancelar Remover valor

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)

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				
Chamado	Chamado	Tipo	Chamado	Categoria	Subcategoria	Origem	Status	Nome	Nome
SEE-1215581-M...	Servidor DE ou ...	SEI! - Sistema Ele...	Erros de Acesso	Erros de Acesso	Web	Ativo	27/02/2026 12:32	Órgão Central	

[Página Inicial](#) > [Suporte](#) > [SEE-1215581-M588](#)

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,



EQUIPE DPGDOC | CADA | SEM PAPEL | SEI

Coordenadoria Geral de Suporte Administrativo

Departamento de Gestão Documental

(11) 2075-4200/4201/4202/4203/4204

dpgdoc@educacao.sp.gov.br | 11 2075-4000

Praça da República, 53 - Sala 31 - São Paulo - SP

