

1 – Tela de Login do Sistema



Abertura de Chamado

URE MIRANTE DO PARANAPANEMA
Login da Escola

Escola

Senha

Esta é a tela de acesso ao **Sistema Piloto de Abertura de Chamados de Tecnologia**, desenvolvido para centralizar e qualificar a comunicação entre as Unidades Escolares e o setor de tecnologia. A ferramenta oferece um canal único, simples e intuitivo, possibilitando maior agilidade na abertura, triagem, gerenciamento e atendimento das demandas tecnológicas.

O sistema foi concebido para apoiar os Gestores Escolares na identificação e no registro das necessidades e defasagens tecnológicas da unidade, promovendo organização, padronização das informações e melhor aproveitamento do tempo de todos os envolvidos no processo.

Como etapa seguinte, o sistema permitirá a construção de um **histórico anual de chamados**, favorecendo o acompanhamento das demandas recorrentes, a melhoria contínua do atendimento e o monitoramento mais eficiente do desenvolvimento tecnológico de cada escola. Com isso, busca-se maior assertividade nas ações, transparência nos registros e otimização do tempo de atendimento.

O acesso ao sistema será realizado por meio do link disponibilizado abaixo:

<https://sites.google.com/prof.educacao.sp.gov.br/chamados>

2 – Seleção da escola e inserção da senha



Abertura de Chamado

URE MIRANTE DO PARANAPANEMA
Login da Escola

Escola

Senha

Entrar

O primeiro passo para utilização do sistema é selecionar a sua Unidade Escolar no menu suspenso “**Escola**”. Cada escola possui uma **credencial de acesso individualizada**, elemento fundamental para garantir a segurança e o sigilo das informações registradas, bem como para viabilizar as próximas etapas de evolução do sistema.

Esse login individual permite que todas as demandas sejam corretamente identificadas, organizadas e acompanhadas, sem comprometer a simplicidade do processo de abertura de chamados, que foi pensado para ser rápido, prático e acessível aos gestores.

Cada Unidade Escolar contará com uma **senha própria**, que será encaminhada ao e-mail institucional da escola. Caberá ao Diretor da Unidade definir o responsável pelo registro das demandas tecnológicas enquanto não houver estagiário do Projeto de Apoio à Tecnologia da Informação (PROATI) em atendimento na escola.

3 – Campos preenchidos automaticamente



Abertura de Chamado

URE MIRANTE DO PARANAPANEMA

Sair

Escola	Município
EE Antônia Binato Silva - Vó Nina	Teodoro Sampaio
Responsável	Cargo
Tipo	Analista
Selecione	Uirá de Souza
Descrição	
Email para notificação (Escola)	
e909646a@educacao.sp.gov.br	

Preenchido a partir da aba ESCOLAS na planilha. Mesmo vazio, SEINTEC/SETEC recebem.

Enviar Chamado

Após selecionar a Unidade Escolar e inserir a senha individualizada, o sistema apresentará a tela de abertura do chamado, na qual alguns campos serão **preenchidos automaticamente**, a saber: **“Escola”**, **“Município”**, **“Analista”** e **“E-mail para notificação”**. Esse recurso tem como objetivo **otimizar o tempo de registro da demanda**, reduzir erros de preenchimento e garantir maior padronização das informações, permitindo que o gestor concentre-se exclusivamente na descrição da necessidade tecnológica a ser atendida.

O campo **“Analista”** refere-se ao colaborador responsável pelo atendimento da demanda na unidade escolar, enquanto o **e-mail de notificação** corresponde ao e-mail institucional da escola, assegurando comunicação direta e eficiente ao longo do atendimento. Além disso, os **menus suspensos** disponíveis no sistema contribuem para um preenchimento rápido, orientado e intuitivo, tornando o processo de abertura de chamados mais ágil e centralizado. Com esses recursos, o sistema reforça

sua proposta de simplificação do fluxo, organização das informações e otimização do atendimento tecnológico às Unidades Escolares.

4 – Preenchimento dos campos obrigatórios



Abertura de Chamado

URE MIRANTE DO PARANAPANEMA

Sair

Escola	Município
EE Antônia Binato Silva - Vô Nina	Teodoro Sampaio
Responsável	Cargo
Carlos Smith	Diretor de Escola
Tipo	Analista
Equipamentos	Ulirá de Souza
Descrição	
Manutenção em 150 tablets Positivo.	
Email para notificação (Escola)	
e909646a@educacao.sp.gov.br	

Preenchido a partir da aba ESCOLAS na planilha. Mesmo vazio, SEINTEC/SETEC recebem.

Enviar Chamado

Caberá ao responsável pelo preenchimento informar **quem está solicitando o atendimento**, seu **cargo**, o **tipo de demanda** e a **descrição detalhada da solicitação**. Essas informações são essenciais para garantir clareza, precisão e agilidade no tratamento da demanda desde o seu registro inicial.

Os tipos de atendimento estão previamente classificados em **Equipamentos, Conectividade, Telefonia VoIP** (exclusiva para Unidades Escolares de Assentamento/Rurais que dispõem desse serviço) e **Infraestrutura**. Essa padronização permite maior organização, facilita a etapa de triagem, subsidia a abertura do chamado ao técnico responsável e contribui diretamente para o cumprimento dos prazos estabelecidos no **SLA de atendimento**.

Solicita-se que as demandas sejam registradas de acordo com o tipo correspondente. Essa organização não impede o atendimento simultâneo de mais de uma necessidade da Unidade Escolar, preservando a dinâmica administrativa e pedagógica da escola, sem interferências no cotidiano escolar.

5 – Confirmação de abertura do chamado



Abertura de Chamado

URE MIRANTE DO PARANAPANEMA Sair

Chamado aberto com sucesso! ID: CH-2026-00006

Escola <input type="text" value="EE Antônia Binato Silva - Vó Nina"/>	Município <input type="text" value="Teodoro Sampaio"/>
Responsável <input type="text"/>	Cargo <input type="text"/>
Tipo <input type="text" value="Selecione"/>	Analista <input type="text" value="Uirá de Souza"/>
Descrição <input type="text"/>	
Email para notificação (Escola) <input type="text" value="e909646a@educacao.sp.gov.br"/>	

Preenchido a partir da aba ESCOLAS na planilha. Mesmo vazio, SEINTEC/SETEC recebem.

Enviar Chamado

Após o preenchimento das informações necessárias, o responsável deverá clicar em **"Enviar Chamado"**. Em seguida, será exibida na parte superior do sistema uma mensagem de confirmação informando que o **chamado foi aberto com sucesso**, juntamente com a **identificação do chamado (ID)**, que permitirá o devido acompanhamento da solicitação.

Concluída essa etapa, o usuário poderá **clicar em "Sair"** ou **abrir um novo chamado**, preenchendo as informações de acordo com o tipo de solicitação a ser registrada, de forma simples e organizada.

Automaticamente, uma cópia da solicitação será encaminhada para o **e-mail do SEINTEC, do SETEC e da Unidade Escolar**, garantindo transparência, rastreabilidade e centralização das informações. A partir desse momento, a **Equipe de Tecnologia da URE Mirante do Paranapanema** iniciará as tratativas necessárias para o atendimento da demanda.

Após a realização do atendimento pelo Analista designado, será encaminhado à escola o **Relatório de Atendimento**, contendo o registro das ações desenvolvidas, assegurando o acompanhamento das providências adotadas e a formalização do encerramento do chamado.