



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES EDUCACIONAIS E TECNOLOGIA – NT1

ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS JUNTO AO SETOR SEINTEC

Fluxo de Atendimento às Solicitações

POP.URENT1.6002

Versão	Início da Vigência	Próxima Revisão
1.0.0	17/06/2026	17/06/2027
Elaboração	Revisão	Aprovação
Vitória Jéssica de Assis Oliveira	Francisco Fabiano Pires de Sousa	Alessandra Vaz de Almeida Francisco Fabiano Pires de Sousa Jefferson Diego de Paulo Patrícia Dias Palaviccini
Chefe de Serviço de Informações Educacionais e Tecnologia - SEINTEC	Supervisão Educacional	Comissão de Ações Estratégicas do Gabinete URE -NT1



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

Código:	POP.NT1.6002	Título: Abertura e acompanhamento de chamados junto ao setor SEINTEC Fluxo de Atendimento às Solicitações	
Versão:	1.0.0	Início da Vigência: 17/06/2026	Páginas: 7

HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão nº	Data	Motivo e/ ou Descrição da Alteração
01	17/06/2026	Criação do Procedimento Operacional Padrão

1. OBJETIVO

Estabelecer o procedimento padrão para abertura e acompanhamento de chamados junto ao núcleo responsável (SEINTEC), garantindo segurança, rastreabilidade e conformidade com normas de confidencialidade.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se às Unidades Escolares e Serviço de Informações Educacionais e Tecnologia

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E REFERÊNCIAS

- Processos internos Unidade Regional de Ensino Norte 1

4. DEFINIÇÕES

- **SEINTEC – Serviço de Informações Educacionais e Tecnologia:** é responsável por gerenciar a infraestrutura tecnológica, os sistemas de informação e promover a inclusão digital nas unidades escolares e na própria Unidade Regional de Ensino;
- **URE-NT1:** Unidade Regional de Ensino – Norte 1 é responsável pela gestão educacional de região Norte 1, atendendo escolas, professores e alunos. Ela gerencia matrículas, atribuem aulas e oferecem suporte administrativo às unidades escolares locais.



5. RESPONSABILIDADES

Participam do fluxo do presente procedimento:

- **Unidade Escolar:** Realizar a abertura e a adequada instrução do processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), anexando toda a documentação obrigatória, incluindo Ofício, Informação, memorial descritivo da ocorrência e evidências fotográficas. Disponibilizar informações completas e atualizadas para contato, acompanhar a tramitação processual, atender às solicitações de complementação de informações quando necessário, registrar a manifestação conclusiva após o atendimento técnico e promover o arquivamento do processo após ciência do parecer técnico conclusivo.
- **Diretor(a) da Unidade Escolar:** Validar as informações inseridas no processo, realizar a assinatura eletrônica dos documentos produzidos pela unidade escolar, assegurar o correto cumprimento dos procedimentos estabelecidos neste POP, acompanhar a tramitação da demanda e garantir a interlocução entre a unidade escolar e a equipe técnica responsável pelo atendimento.
- **SEINTEC/SETEC:** Receber e analisar os processos encaminhados pelas unidades escolares, realizar a triagem inicial das demandas, verificar a regularidade da instrução processual, estabelecer contato com a unidade escolar para diagnóstico preliminar da ocorrência, definir a necessidade de atendimento presencial, designar técnico responsável, registrar as providências adotadas no processo eletrônico, emitir parecer técnico conclusivo e promover o encerramento administrativo do atendimento.
- **Técnico Responsável pelo Atendimento:** Realizar o diagnóstico da ocorrência reportada, executar os procedimentos de manutenção, suporte ou correção necessários, orientar a unidade escolar quanto às providências complementares eventualmente requeridas e fornecer as informações técnicas necessárias para subsidiar a emissão do parecer conclusivo pela equipe regional.

O detalhamento das responsabilidades específicas encontra-se elencadas no item 6.

6. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

6.1. Abertura e Instrução Processual pela Unidade Escolar

- Criar um expediente no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), clicando em **Iniciar "Processo"**:



- Selecionar a opção **“Atendimento de requisições, ordens judiciais e administrativas”** e preencher conforme as especificações abaixo:


Escolha o Tipo do Processo: +

- Acompanhamento da reclamação ou sugestão
- Apuração preliminar
- Atendimento de requisições, ordens judiciais ou administrativas**
- Dossiê de Visita e Acompanhamento da Supervisão de Ensino
- Fala.SP - Atendimento de pedido de informações
- Processo administrativo disciplinar
- Processo de acumulação de cargo ou função-atividade
- Processo de apuração preliminar de evolução patrimonial
- Processo de apuração preliminar de falta disciplinar
- Processo de autorização de funcionamento de estabelecimento de ensino

- **Tipo de Processo:** Atendimento de requisições, ordens judiciais ou administrativas
- **Especificação:** Abertura de Chamado junto ao SEINTEC + Nome da Escola+ Código CIE
- **Interessados:** Unidade Escolar de Origem; SEDUC-SEINTEC-NT1;
- **Nível de Acesso:** Restrito
 - **Hipótese Legal:** Controle Interno
- Clicar em **Salvar**

- Após a abertura do expediente no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), a unidade escolar deverá instruir o processo mediante a inserção de Ofício, conforme modelo disponibilizado no link indicado [Ofício Abertura de Chamado.docx](#). Para tanto, deverá selecionar a opção **“Inserir Documento”** e, em seguida, a tipologia documental **“Ofício”**, transcrevendo o conteúdo do modelo e preenchendo os campos correspondentes com os dados da unidade escolar na tela disponibilizada pelo sistema.



- Concluída a inserção do Ofício no expediente, o(a) Diretor(a) da unidade escolar deverá realizar a assinatura eletrônica do documento, conferindo sua validade e formalizando a solicitação para prosseguimento da tramitação processual.
- Dando continuidade ao processo de instrução do expediente, a unidade escolar deverá inserir um documento do tipo **"Informação"** no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), selecionando a opção  **"Inserir Documento"** e, em seguida, a tipologia documental **"Informação"**. Neste documento, deverão ser formalizadas as informações pertinentes à ocorrência, contendo, no mínimo, os elementos descritos a seguir:

- **Identificação da Unidade:** Nome completo da Escola com o respectivo código CIE;
- **Responsável Local:** Nome completo da pessoa que está abrindo o processo e que fará o acompanhamento direto da demanda;
- **Canal Direto de Contato:** Número de telefone/ celular atualizado para que a equipe de suporte (SETEC) consiga contato imediato com a escola;
- **Memorial Descritivo:** Um resumo claro e objetivo do pedido ou do problema de TIC identificado;
- **Elemento de Evidência:** Inserção obrigatória de foto ou imagem que evidencie nitidamente o problema ou a falha técnica relatada. (Formato JPG ou PNG)

Observação: A correta disponibilização do número de telefone para contato imediato e a inclusão da foto com a evidência do problema no sistema SEI **são requisitos obrigatórios de instrução**. A ausência de qualquer um destes elementos inviabilizará a análise, resultando na devolução imediata do processo para regularização por parte da unidade escolar.

- Após inserção da **"Informação"** no expediente, o Diretor Escolar deverá assinar documento eletronicamente.
- Finalizada a etapa de instrução do expediente pela unidade escolar, tramitar para **SEDUC-SEINTEC-NT1**.

6.2. Triagem, Diagnóstico e Agendamento do Suporte - Fase Unidade Regional de Ensino


- Após o recebimento do expediente pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na Mesa Virtual do SEINTEC, a equipe técnica da SETEC iniciará a análise do processo e adotará as providências necessárias para o agendamento da visita técnica, sendo elas:



- **Contato Técnico Prévio:** A equipe da SETEC entrará em contato com a unidade escolar por meio do número de telefone disponibilizado no processo SEI. O objetivo deste contato é realizar uma triagem inicial para compreender o cenário e avaliar se há a real necessidade de encaminhar um técnico ao local.
- **Confirmação e Agendamento no SEI:** Confirmada a necessidade de suporte presencial, a SETEC responderá formalmente no mesmo processo SEI original, informando à escola o nome do técnico designado para a missão e a data em que o atendimento será realizado.

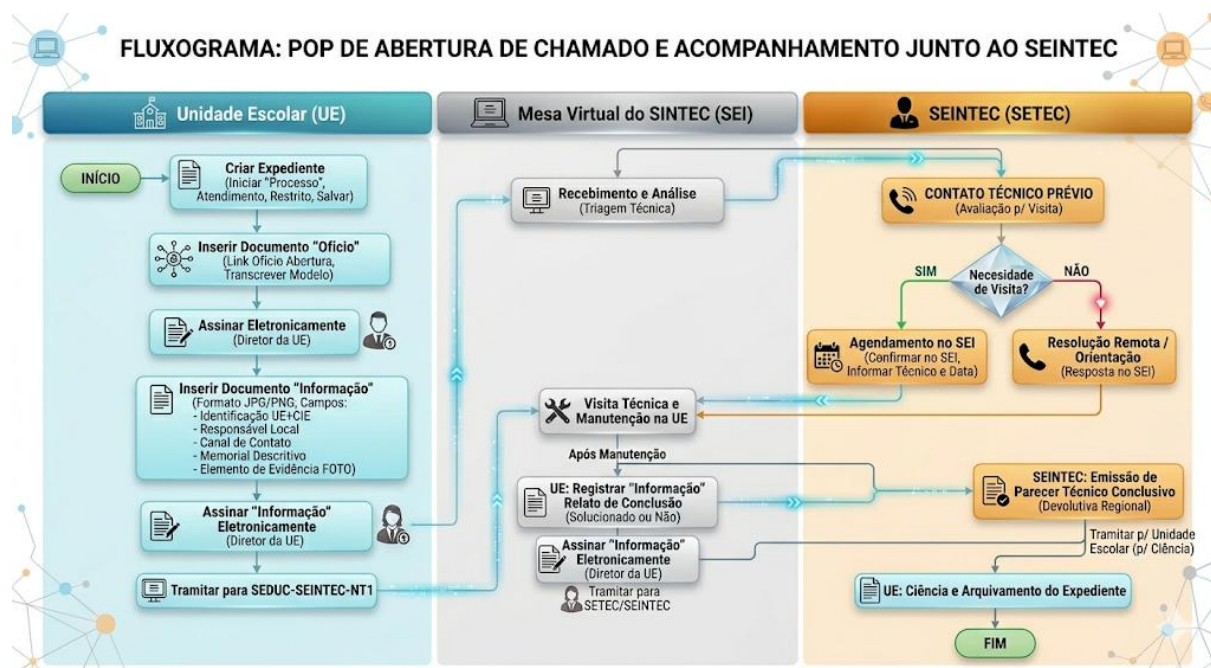
6.3. Procedimentos Pós-Atendimento e Encerramento do Chamado – Fase Unidade Escolar

- Após a conclusão da manutenção técnica nas dependências da unidade escolar, a escola deverá adotar os procedimentos abaixo relacionados para o encerramento do fluxo administrativo e a devida formalização do atendimento realizado:

- **Relato de Conclusão da Escola:** Após a finalização do atendimento técnico, a unidade escolar deverá registrar manifestação no processo SEI mediante a inserção de documento do tipo “**Informação**”, selecionando a opção  “**Inserir Documento**” e, em seguida, a tipologia documental “**Informação**”. No referido documento, deverá ser apresentado breve relato das ações realizadas e da situação constatada após o atendimento, informando expressamente se a demanda relacionada à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) foi integralmente solucionada ou se a ocorrência permanece, total ou parcialmente, sem resolução, a fim de subsidiar a adoção das providências cabíveis e a conclusão do atendimento.
- **Devolutiva Regional e Encerramento do Processo:** Após o recebimento da manifestação da unidade escolar, a equipe técnica da SETEC/SEINTEC realizará a análise das informações apresentadas e emitirá a devolutiva conclusiva no processo eletrônico, por meio de parecer técnico, formalizando o encerramento do atendimento e das providências adotadas.

- Após a inserção do parecer técnico conclusivo pela equipe regional (SETEC/SEINTEC), o expediente será tramitado à unidade escolar para ciência das providências adotadas e posterior arquivamento, formalizando o encerramento do atendimento e garantindo a adequada conclusão do fluxo administrativo e processual.

7. FLUXOGRAMA



8. PRAZOS

O atendimento às solicitações das unidades escolares será realizado conforme a ordem cronológica de recebimento dos expedientes via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) pela unidade responsável pela etapa, observando-se os prazos legais estabelecidos para validação de cada ato.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este POP deverá ser aplicado em conformidade com a legislação vigente e as diretrizes internas da URE-NT1.

As comunicações deverão observar o uso dos **canais institucionais oficiais**, assegurando sigilo, rastreabilidade e integridade das informações.

Os casos omissos serão analisados pela autoridade competente, observados os princípios da legalidade, eficiência e proteção de dados.