



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES EDUCACIONAIS E TECNOLOGIA – NT1

ATENDIMENTO E SUPORTE COM TÉCNICOS JUNIORES

Fluxo de Atendimento às Solicitações POP.URENT1.6005

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.URENT1.6005	Título: Atendimento e suporte com técnicos juniores Fluxo de Atendimento às Solicitações		
Versão:	1.0.0	Início da Vigência:	17/06/2026	Páginas: 8

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 atendimento e suporte com técnicos juniores 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;
- **Unidade Regional de Ensino:** 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:** Identificar e formalizar as demandas relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), instruir corretamente o processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), inserir toda a documentação e informações obrigatórias previstas



neste procedimento, disponibilizar evidências da ocorrência, manter canal de contato atualizado para comunicação com a equipe técnica, acompanhar a tramitação do expediente, receber o atendimento técnico, realizar a avaliação obrigatória do suporte prestado e registrar manifestação conclusiva no processo após a execução dos serviços.

- **Diretor(a) da Unidade Escolar:** Validar as informações inseridas no processo, assinar eletronicamente os documentos produzidos pela unidade escolar, garantir a correta instrução processual, acompanhar a execução dos procedimentos estabelecidos neste POP e assegurar a veracidade das informações encaminhadas para análise técnica.
- **SEINTEC/SETEC:** Receber e analisar os processos encaminhados pelas unidades escolares, verificar a regularidade da instrução processual, realizar a triagem inicial das demandas, estabelecer contato técnico com a unidade escolar para diagnóstico preliminar da ocorrência, definir a necessidade de atendimento presencial, designar o Técnico Júnior responsável pelo atendimento, formalizar o agendamento da visita técnica no processo SEI, analisar as manifestações conclusivas das unidades escolares e emitir a devolutiva final para encerramento do chamado.
- **Técnico Júnior:** Executar as atividades de suporte técnico presencial designadas pela equipe da SETEC/SEINTEC, realizar diagnósticos, manutenção, configuração ou demais intervenções necessárias à solução da demanda, prestar orientações à unidade escolar quanto aos procedimentos adotados e registrar as informações necessárias para subsidiar o encerramento do atendimento.
- **Servidor Responsável pelo Acompanhamento Local:** Acompanhar a execução do atendimento técnico na unidade escolar, fornecer as informações necessárias ao Técnico Júnior durante a visita, validar a realização dos serviços executados e preencher, obrigatoriamente, o formulário de avaliação do atendimento técnico disponibilizado pela Unidade Regional de Ensino.
- **Unidade Regional de Ensino:** Supervisionar a execução deste procedimento, acompanhar os atendimentos realizados no âmbito regional, monitorar os indicadores de atendimento e promover ações de orientação e melhoria contínua dos serviços de suporte tecnológico prestados às unidades escolares.

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

6. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

6.1. Abertura e Instrução Processual - Fase 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:** Atendimento com Técnico Júnior + 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 Suporte Jr.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

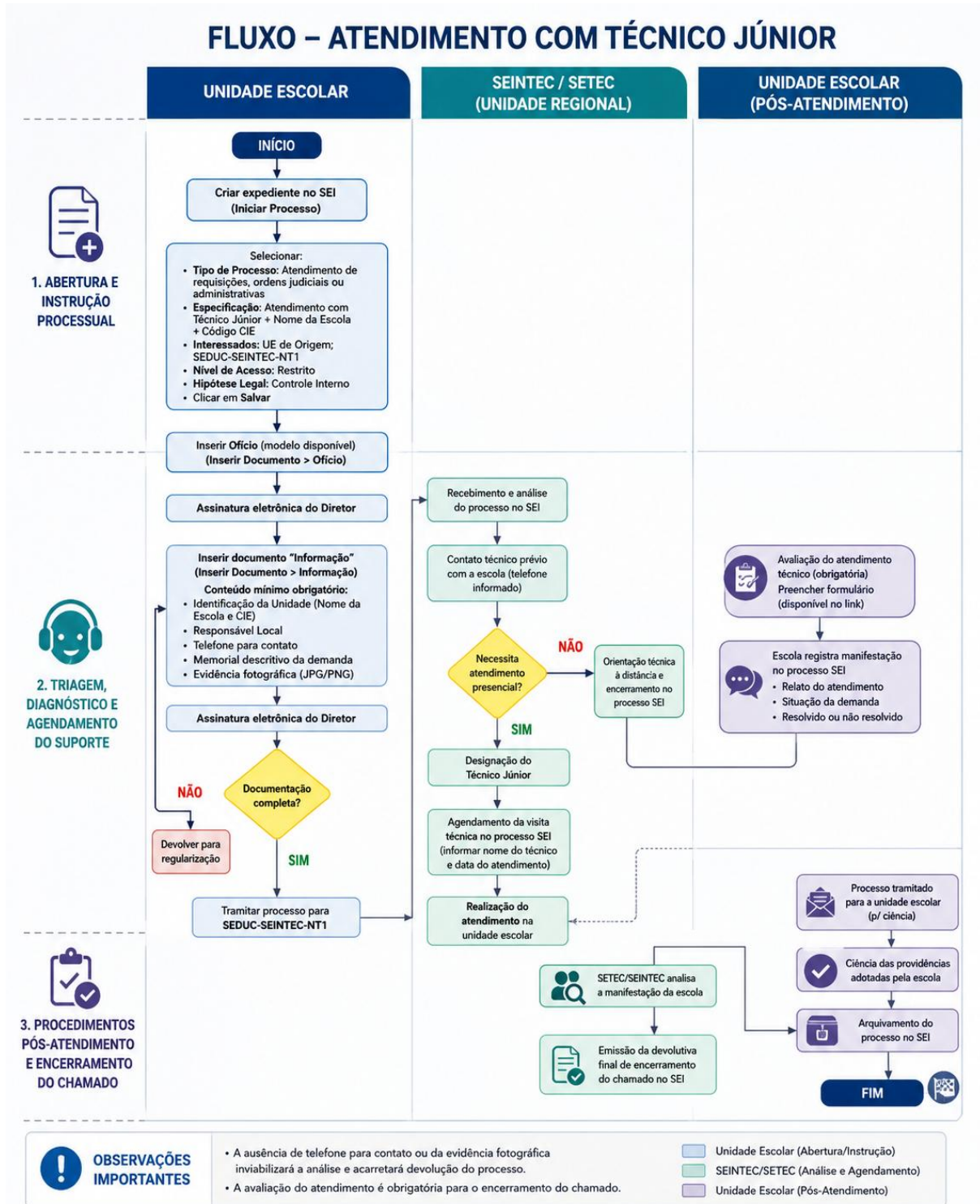
- Finalizada a manutenção técnica nas dependências da escola, a unidade de ensino deverá adotar os seguintes procedimentos para a conclusão do fluxo administrativo:

- **Avaliação do Suporte Prestado (Obrigatório):** O servidor da unidade escolar que recebeu e acompanhou o Técnico Júnior no local deverá, obrigatoriamente, realizar a avaliação do atendimento técnico por meio do formulário, disponibilizado no link [INFORMAÇÕES - AVALIAÇÃO VISITAS TÉCNICAS – Preencher o formulário;](#)
- **Relato de Conclusão da Escola:** Logo após o término do atendimento, a escola deverá inserir uma breve manifestação no processo SEI informando um resumo da situação, declarando expressamente se o problema de TIC foi completamente resolvido ou se a falha ainda persiste.
- **Devolutiva Regional e Fechamento:** A equipe técnica (SETEC/SEINTEC) analisará o parecer da escola e emitirá a devolutiva final de encerramento do chamado dentro do processo eletrônico.

- Após a inserção da devolutiva final pelo SEINTEC, o expediente será tramitado à unidade escolar de origem para ciência das providências adotadas e posterior arquivamento. Somente após essa etapa a unidade escolar estará autorizada a promover o encerramento definitivo do processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).



7. FLUXOGRAMA





8. PRAZOS

O atendimento às solicitações das unidades escolares será realizado conforme a ordem cronológica de recebimento dos expedientes via SISTEMA 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.