





Fluxo de abertura para o Portal de Atendimento

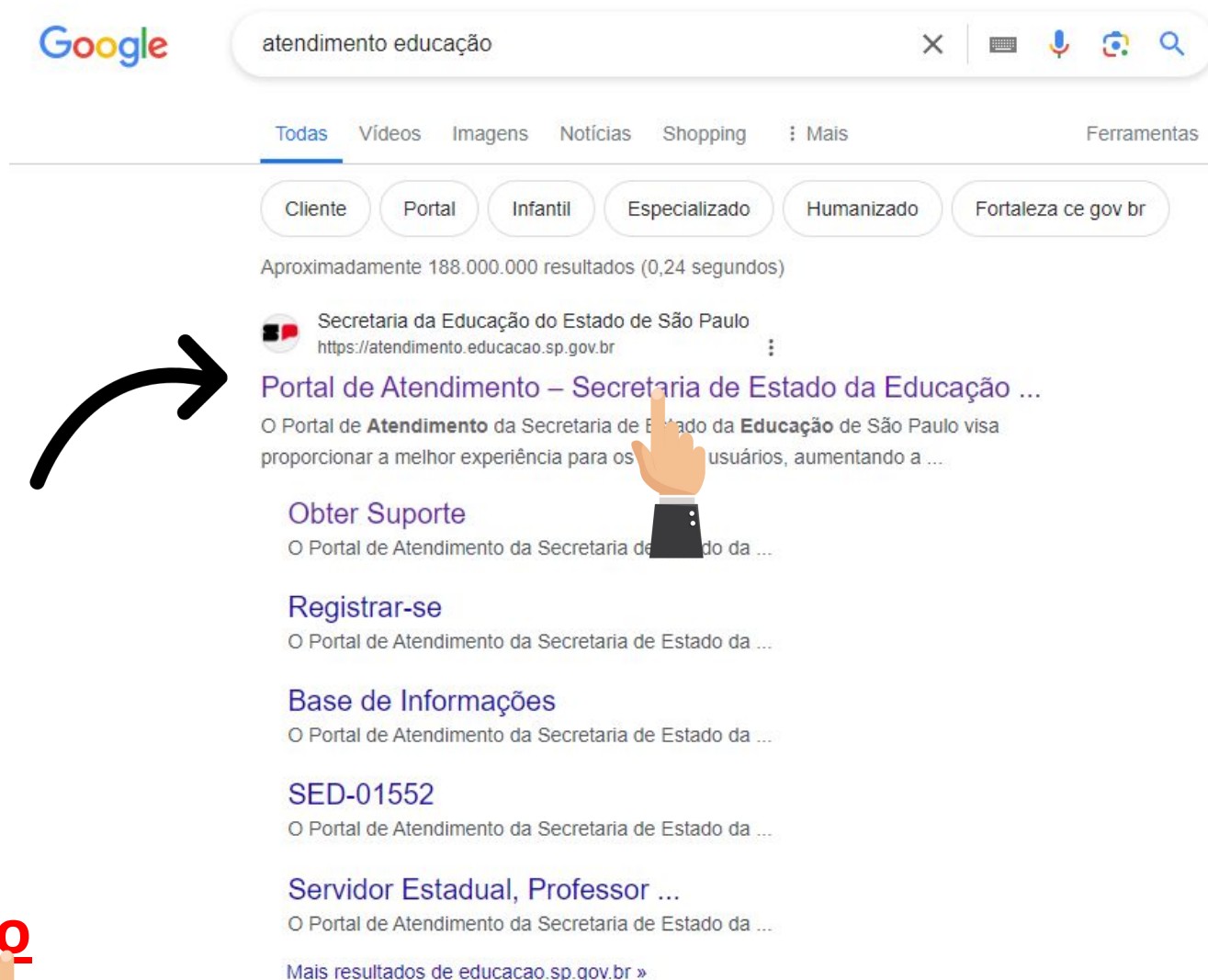
Guia inicial

PORTAL DE ATENDIMENTO



Site para abertura de chamado:

O usuário abrirá o portal utilizando o navegador de sua preferência. Pesquise por **"Atendimento educação"** no buscador. Geralmente, o resultado é o primeiro link apresentado.

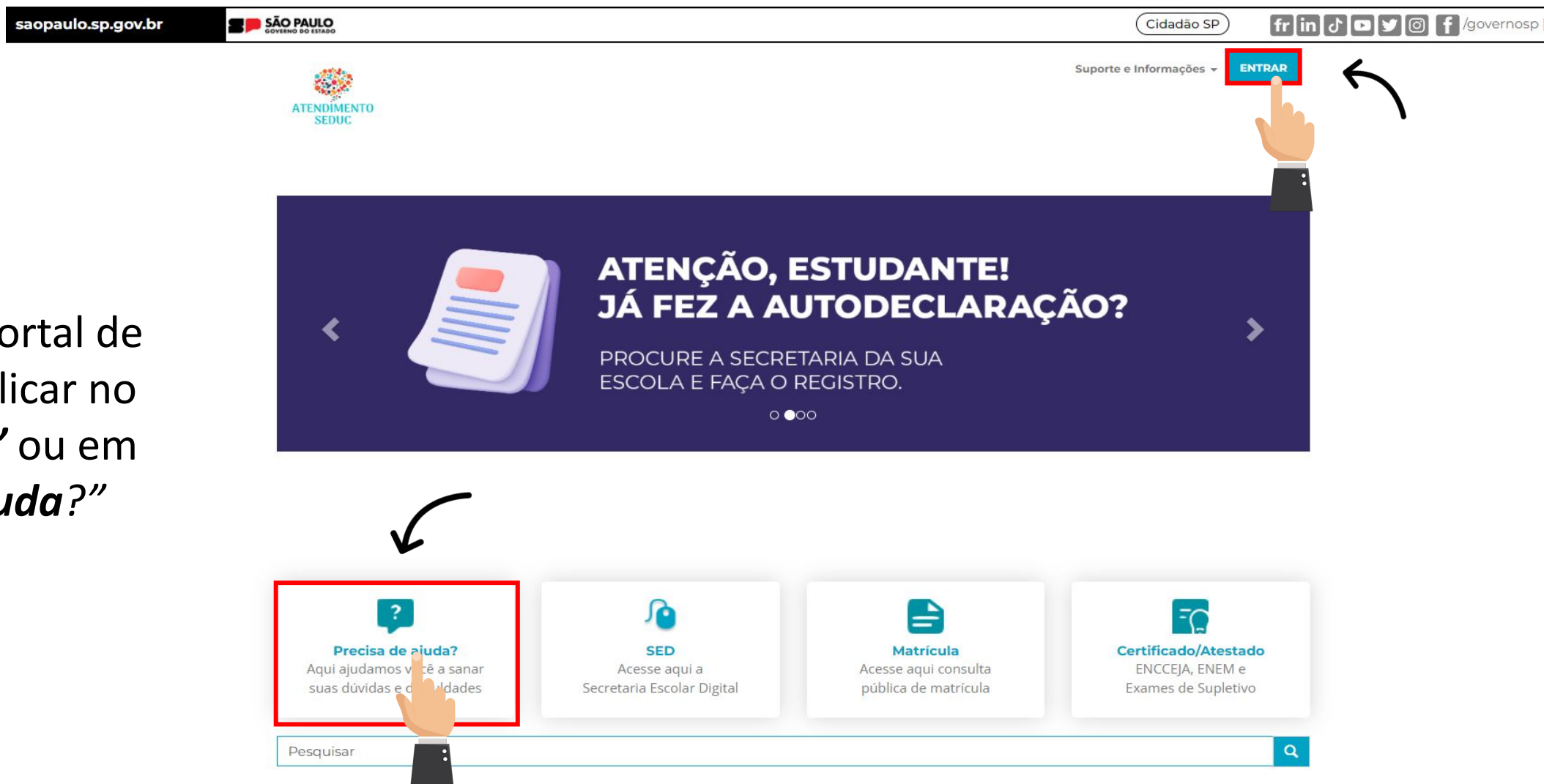


Link do **Portal de Atendimento**

<https://atendimento.educacao.sp.gov.br/>

Acessando o portal:

Ao acessar o portal de atendimento clicar no botão “**Entrar**” ou em “**Precisa de Ajuda?**”



Selecionando o perfil:

saopaulo.sp.gov.br



Cidadão SP

fr in d y t i g f /governosp



OBTER SUPORTE

Suporte e Informações

ENTRAR

Se você for
Funcionário/Servidor/
Prestador de serviço,
utilize o perfil
“Servidor Estadual”
para abertura
da ocorrência.

Entrar

Resgatar convite

Bem-vindo ao Portal de Atendimento - SED

Selecione o tipo de perfil

Selecione o perfil...

Selecione o perfil...

Servidor Outras redes, Responsável/Comunidade ou Prestador de serviço

Servidor Estadual

Aluno ou Professor(a)




Ouvidoria


Transparência

SIC



Selecionando o perfil:

Cidadão SP

[OBTER SUPORTE](#) Suporte e Informações [ENTRAR](#)

[Entrar](#) Resgatar convite

Bem-vindo ao Portal de Atendimento - SED

Selecione o tipo de perfil

Servidor Estadual

Servidor Estadual, Professor ou Aluno:

Tutorial

Insira o seu e-mail @educacao.sp.gov.br ou @fde.sp.gov.br

Tutorial de como criar o e-mail institucional

E-mail da Educação

Clique Aqui

Após selecionar o perfil **“Servidor Estadual”**. Você entrará com seu e-mail **@educacao** ou **@fde** para abrir o chamado.

Cadastro de primeiro acesso:

No caso de ser redirecionado para esta página no **seu primeiro acesso**, será necessário preencher seu perfil antes de poder abrir um chamado.

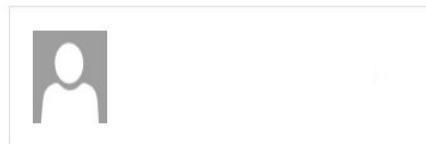
PASSO 1: Na seção **"Você é"**, selecione a opção **"Servidor DE ou Órgão Central"**

PASSO 2: Complete os campos solicitados com suas informações.

PASSO 3: Clique **em "Atualizar"**. Aparecerá a mensagem de confirmação **"Seu perfil foi atualizado com êxito."**

Após concluir o preenchimento do seu perfil, você estará pronto para abrir o chamado.

Perfil



Perfil

Segurança

Definir senha

Alterar Email

Gerenciar Conta Microsoft

Forneça algumas informações sobre você.

Suas Informações

Você é? *

Servidor DE ou Órgão Central

Dados Pessoais

Nome *

Sobrenome *

Data de Nascimento *

DD/MM/YYYY



Email

DDD *

Telefone *

Fornecer um número

Telefone 2

Fornecer um número

Telefone 3

Fornecer um número

CPF *

Atualizar

PASSO 1



PASSO 2

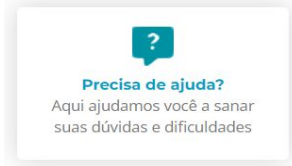


Atenção: Se essa tela não aparecer, vá para o próximo slide

PASSO 3



Abrindo Chamado:



Após clicar em **“Obter suporte”**, você será redirecionado automaticamente para esta página.

Deslize a tela para baixo e clique em **“Abrir novo Chamado”**.

opaulo.sp.gov.br

SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO

Cidadão SP

fr in d y t i g f /governosp | A+

OBTER SUPORTE

Suporte e Informações ▾ | Sair

Bem vindo

ATENDIMENTO SEDUC

Página Inicial > Suporte

Suporte

Q Como podemos ajudar você?

ex. O logon do usuário está falhando

Meus Chamados Abertos ▾

Pesquisar

Abrir Novo Chamado

Número do Chamado	Título do Chamado	Tipo	Assunto do Chamado	Categoria	Subcategoria	Origem	Status	Data de Criação
-------------------	-------------------	------	--------------------	-----------	--------------	--------	--------	-----------------

Selecionando o tipo do Chamado:



Após clicar em “**abrir novo chamado**”, você será direcionado para essa página.

Repare que ao lado temos diversas “**Caixas**” de assunto, elas irão variar de acordo com o tipo de perfil de cada usuário/servidor.

Página Inicial > Suporte > Obter Suporte

Obter Suporte

Selecione o Assunto da sua dúvida *

Filtrar mais assuntos

Alimentação escolar	Avaliações	Censo escolar	Colegiados	Demais serviços escolares (kit, material, limpeza, cuidador)
Demanda escolar	Diário de classe	Educação Profissional	EFAPE - Ações Formativas	EFAPE - Central de Serviços/Sistemas

Enviar Cópia Para:

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

Descrição *

Selecionando o tipo do Chamado:

PASSO 1: selecionar o assunto desejado, clicando em uma das opções disponíveis.



Lembre-se: estamos usando a caixa **“Escola Total (BI da Educação)”** como **exemplo**. Você deve selecionar de acordo com sua solicitação.

Página Inicial > Suporte > Obter Suporte

Obter Suporte

Selecione o Assunto da sua dúvida *

E-mail Institucional	Encceja	Escola Total (BI da Educação)	Indicadores Educacionais	Infraestrutura (obras e manutenção)
Infraestrutura tecnológica	Matrícula	Modalidades (Ed. Quilombola, Ed. Escolar Indígena, Ed. do Campo, Ed. de Jovens e Adultos, etc.)	Outros assuntos	PDDE Federal

Categoria *

Favor selecionar a categoria clicando na lupa ao lado

Enviar Cópia Para:

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

Descrição *

Selecionando o tipo do Chamado:

PASSO 1: clicar no ícone da lupa para escolher a categoria da ocorrência.

Uma nova janela será aberta, exibindo opções para selecionar a que melhor se adequa à solicitação desejada. Após isso, clique em **"Selecionar"**.

PASSO 2: clicar no ícone da lupa para escolher a Sub categoria da ocorrência. Uma nova janela será aberta, exibindo opções para selecionar a que melhor se adequa à solicitação desejada. Após isso, clique em **"Selecionar"**.



Dependendo da ocorrência, não haverá uma subcategoria apresentada.

Categoria *

Favor selecionar a categoria clicando na lupa ao lado

Pesquisar registros

Escolha um registro e clique em Selecionar para continuar

Nome	Descrição
<input checked="" type="checkbox"/> Dados	Servidor
<input type="checkbox"/> Login	
<input type="checkbox"/> Navegação do Usuário	
<input type="checkbox"/> Solicitações	

Selecionar Cancelar Remover valor

Subcategoria *

Favor selecionar a subcategoria clicando na lupa ao lado

Pesquisar registros

Escolha um registro e clique em Selecionar para continuar

Nome	Categoria	Descrição
<input type="checkbox"/> Desatualizados	Dados	
<input checked="" type="checkbox"/> Duplicados	Dados	
<input type="checkbox"/> Faltantes	Dados	
<input type="checkbox"/> Incorretos	Dados	

Selecionar Cancelar Remover valor

PASSO 1

PASSO 2

Finalizando e enviando o chamado :

Após selecionar a **categoria e subcategoria**, abaixo encontrará o campo "**Descrição do Problema**", onde você deverá descrever o problema/solicitação com detalhes.

Mais abaixo, haverá também o campo '**Anexar um Arquivo**', onde você poderá incluir capturas de tela de erros, fotos e outras informações relevantes.

Depois de preencher todos os campos, conclua a abertura da solicitação clicando no botão "Enviar".



Lembre-se: Você *deve* preencher obrigatoriamente os campos de **Categoria, Subcategoria e Descrição**.

Categoria *

Dados

Favor selecionar a categoria clicando na lupa ao lado

Subcategoria *

Duplicados

Favor selecionar a subcategoria clicando na lupa ao lado

Enviar Cópia Para:

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

Descrição do Problema *

10000

Anexar um Arquivo

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Somente serão aceitos arquivos: Documentos (Excel, Word, PowerPoint, PDF) 16MB, Imagens 5MB e Arquivos Compactados (.zip) 64MB.

Para anexar mais de um arquivo, segure a tecla 'ctrl' e selecione todos os arquivos de uma vez.

Enviar **Cancelar**



Visualização do chamado:

Após a abertura do chamado, você será direcionado para a tela de confirmação e consulta do chamado.

Nessa tela, estarão disponíveis para visualização as informações prévias, inclusive, o número do chamado.

Página Inicial > Suporte

Suporte



Como podemos ajudar você?

ex. O login do usuário está falhando

Meus Chamados Abertos

Pesquisar

Abrir Novo Chamado

Número do Chamado	Título do Chamado	Tipo	Assunto do Chamado	Categoria	Subcategoria	Origem	Status	Data de Criação ↓	
SEE-619600-POG3	Servidor DE ou Órgão Central Escola Total (BI da Educação)		Escola Total (BI da Educação)	Dados	Duplicados	Web	Ativo	24/04/2024 14:45	▼

Recebendo Comentários / Solicitações:

Poderá ocorrer a necessidade de alguma informação para complementar o chamado.

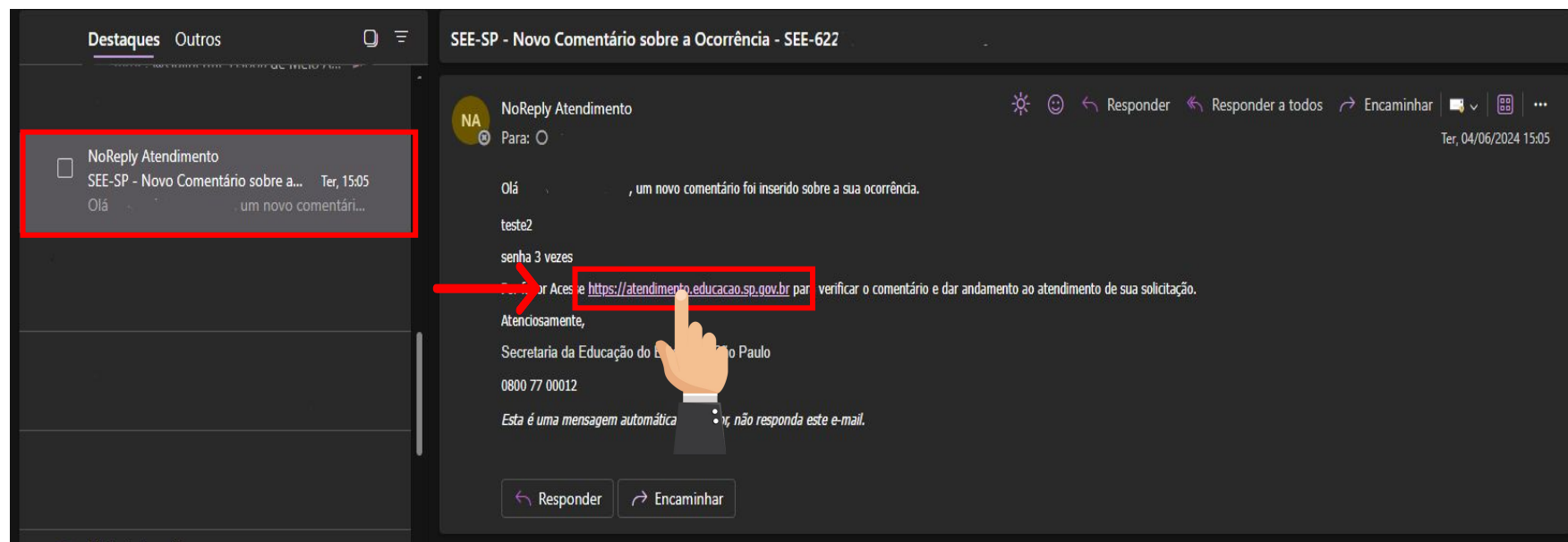
A requisição chegará no email, será o mesmo utilizado do cadastro @FDE ou @Educacao.

Para responder deverá seguir os passos a seguir :

PASSO 1: Clicar no link do Email ou no link abaixo



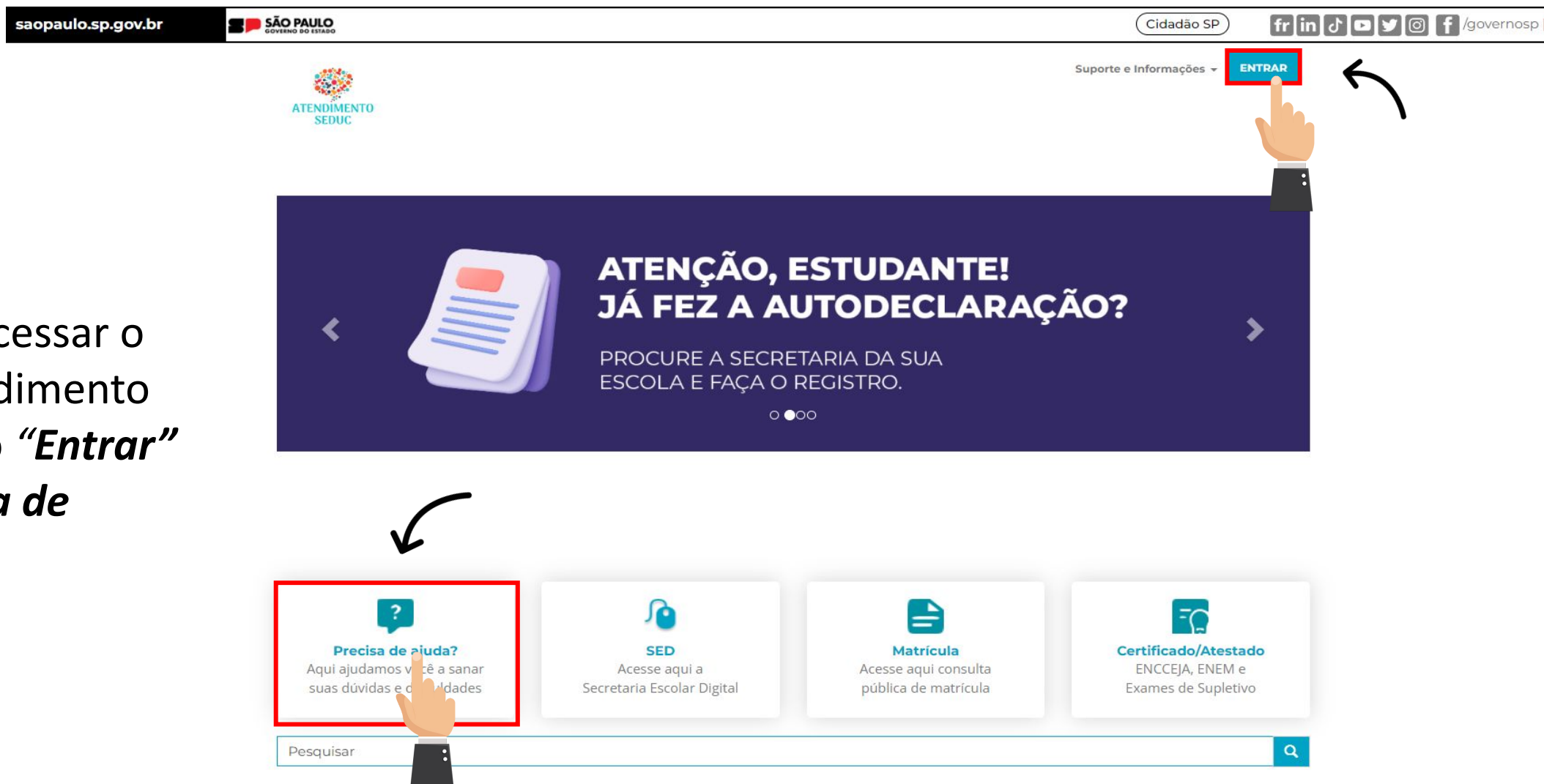
Link do **Portal de Atendimento**
<https://atendimento.educacao.sp.gov.br/>



Lembre-se: O Email enviado é pelo método **“NoReply”** desta forma não deverá ser respondido por Email.


Acessando o portal para Responder:

PASSO 2: Ao acessar o portal de atendimento clicar no botão “*Entrar*” ou em “*Precisa de Ajuda?*”

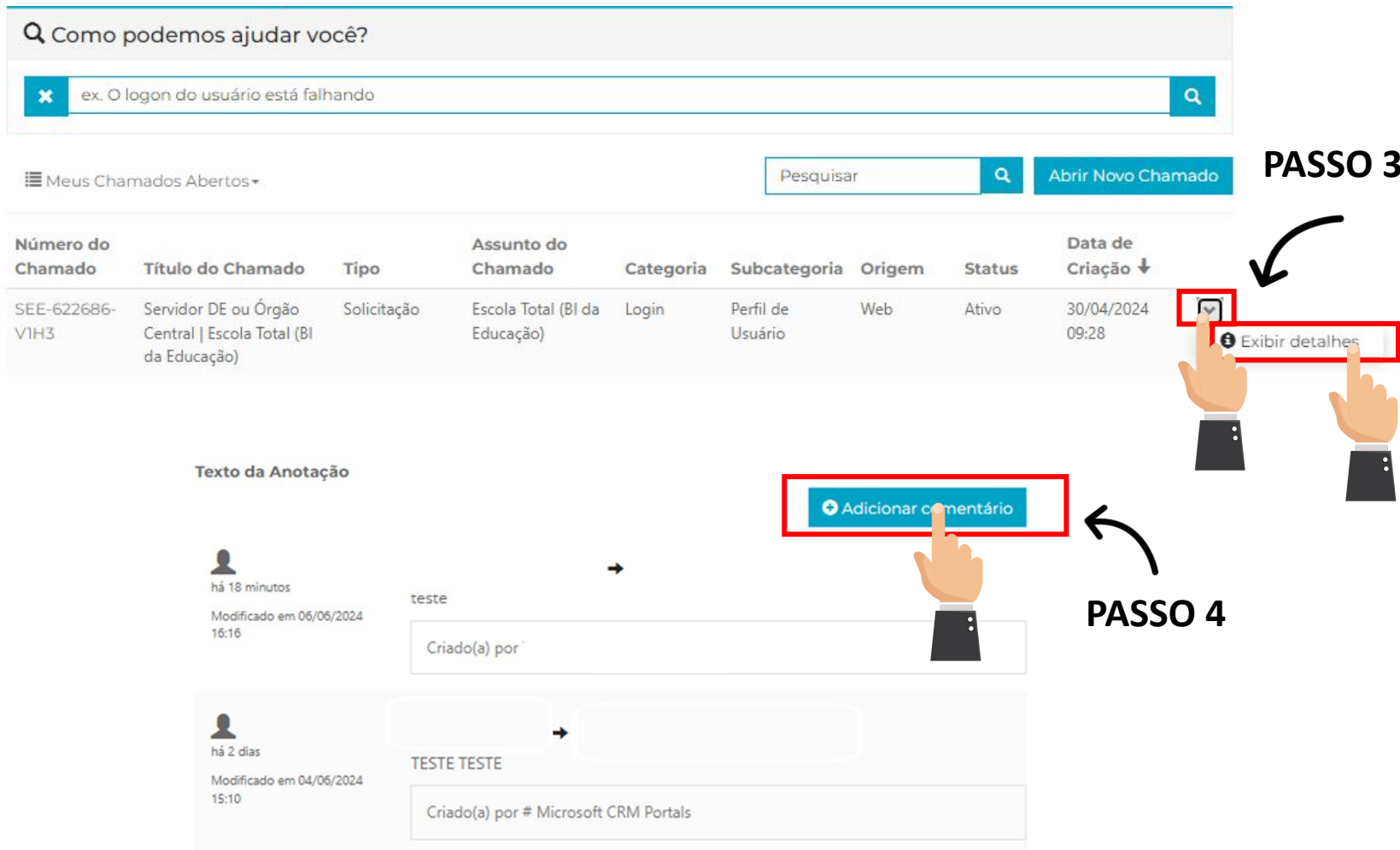


Acessando o chamado para Responder:

Desça a página e encontre o chamado que necessita de resposta, o mesmo que chegou no seu Email.

PASSO 3: Clique no ícone  e depois clique no **“Exibir detalhes”**

PASSO 4: Veja o histórico do chamado e a solicitação, clique em **“Adicionar comentário”**



Como podemos ajudar você?

ex. O login do usuário está falhando

Meus Chamados Abertos

Pesquisar

Abrir Novo Chamado

Número do Chamado	Título do Chamado	Tipo	Assunto do Chamado	Categoria	Subcategoria	Origem	Status	Data de Criação ↓
SEE-622686-VIH3	Servidor DE ou Órgão Central Escola Total (BI da Educação)	Solicitação	Escola Total (BI da Educação)	Login	Perfil de Usuário	Web	Ativo	30/04/2024 09:28

Exibir detalhes

Texto da Anotação

há 18 minutos
Modificado em 06/06/2024 16:16

teste

Criado(a) por

Adicionar comentário

há 2 dias
Modificado em 04/06/2024 15:10

TESTE TESTE

Criado(a) por # Microsoft CRM Portals

PASSO 3

PASSO 4

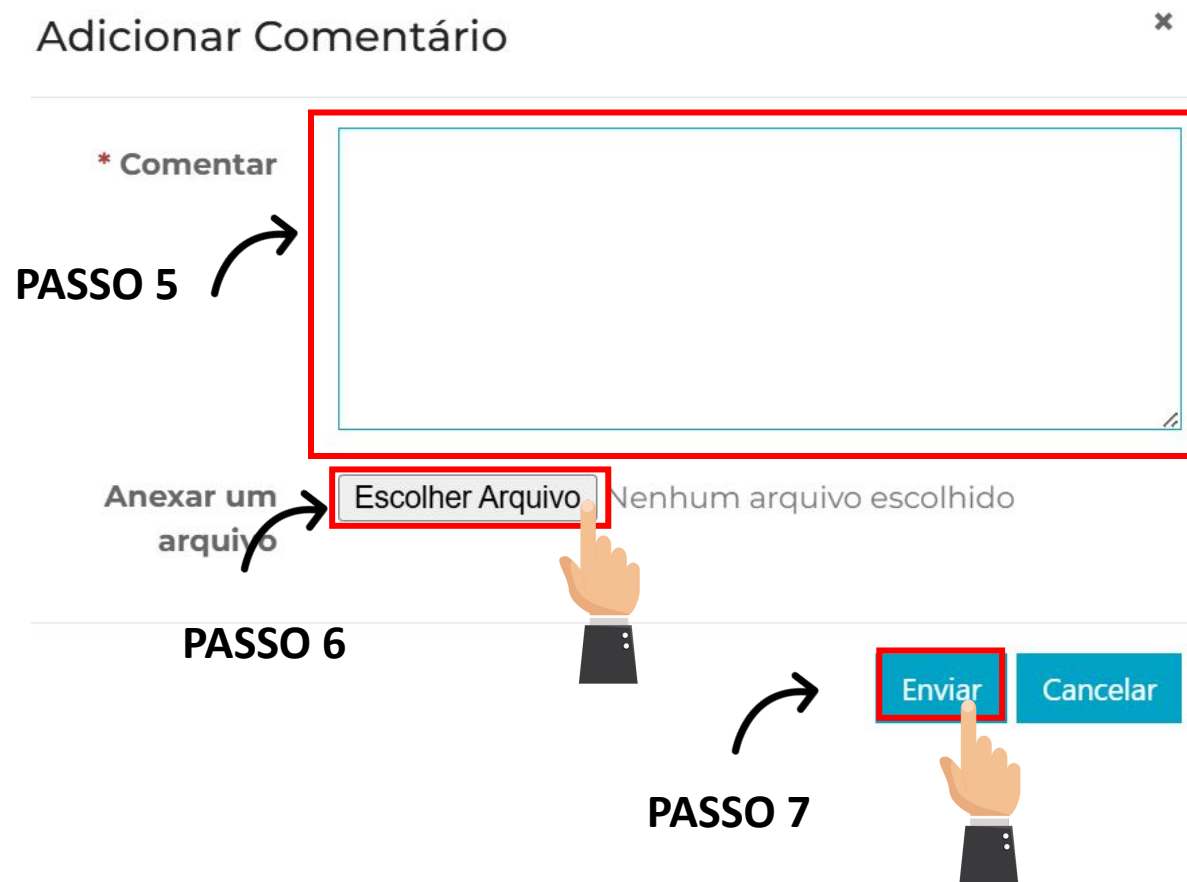
Enviando resposta para o chamado:

Adicione as informações pertinentes que foram solicitadas, para que o chamado possa continuar em processamento pelo time de analistas.

PASSO 5: Digite as informações solicitadas.

PASSO 6: Clique em “*Escolher Arquivo*” e anexe os documentos se necessário.

PASSO 7: Clique em “*Enviar*” para finalizar o envio das informações





OBRIGADO!

DTI - Gerência de TI
Governança – Processos - Projetos