



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS



Fluxo de abertura para o Portal de Atendimento

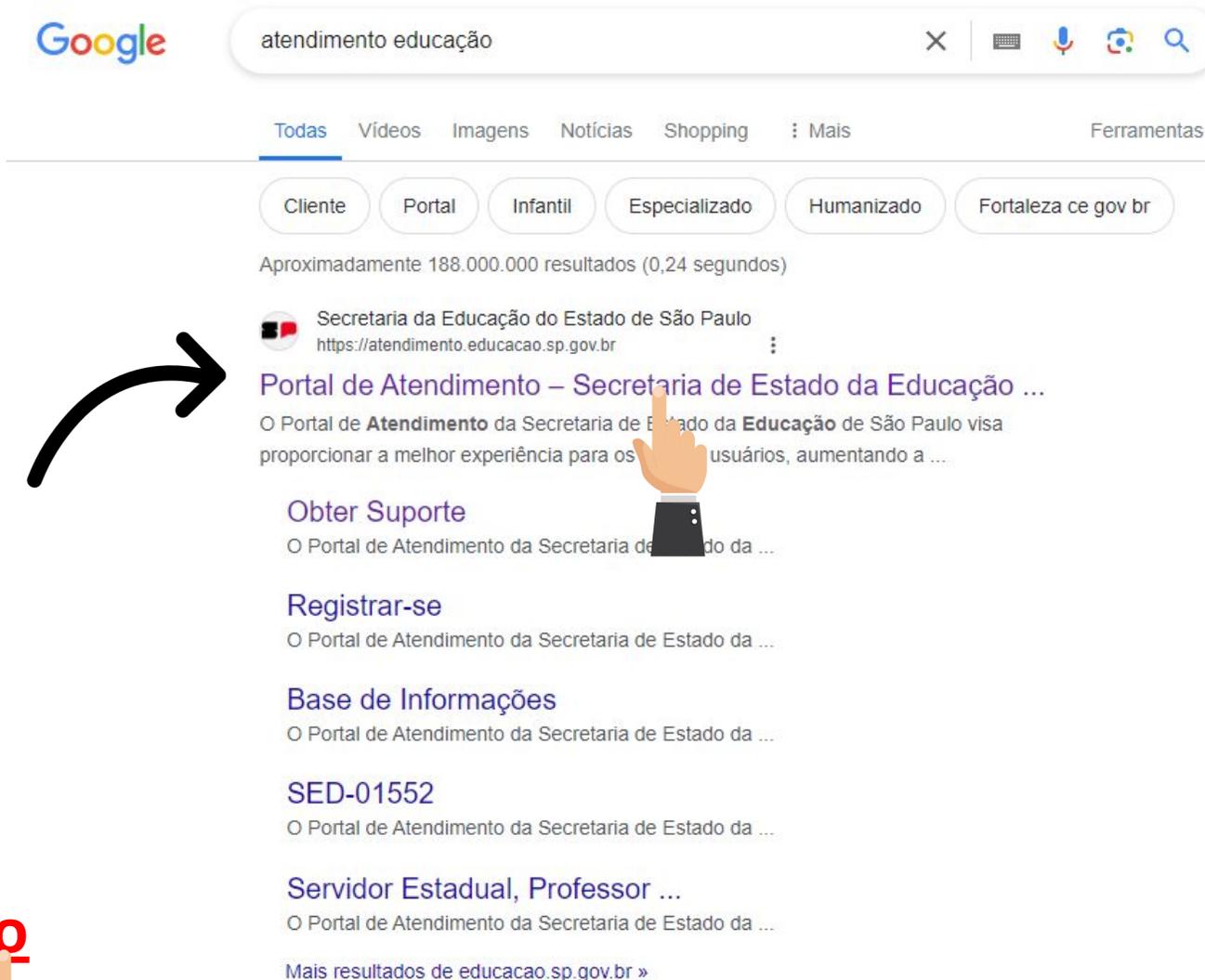
Guia inicial

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?*”

The screenshot shows the top navigation bar of the website. On the left, the URL 'saopaulo.sp.gov.br' is displayed. In the center, the 'SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO' logo is visible. On the right, there are social media icons and the text 'Cidadão SP'. Below the navigation bar, the 'ATENDIMENTO SEDUC' logo is present. A hand icon is pointing to the 'ENTRAR' button in the top right corner. Below the navigation bar, a large blue banner with a document icon and the text 'ATENÇÃO, ESTUDANTE! JÁ FEZ A AUTODECLARAÇÃO? PROCURE A SECRETARIA DA SUA ESCOLA E FAÇA O REGISTRO.' is shown. Below the banner, a row of four service tiles is displayed. The first tile, 'Precisa de ajuda?', is highlighted with a red box and a hand icon pointing to it. The other tiles are 'SED', 'Matrícula', and 'Certificado/Atestado'. At the bottom, there is a search bar with the text 'Pesquisar' and a magnifying glass icon.

Selecionando o perfil:



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 [fr](#) [in](#)

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

[Entrar](#) Resgatar convite

Bem-vindo ao Portal de Atendimento - SED

Selecione o tipo de perfil

Servidor Estadual, Professor ou Aluno: **Tutorial**

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

[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.

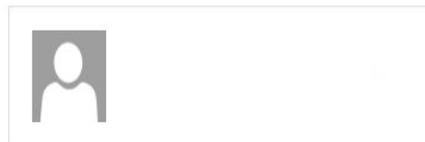
PASSO 1: Na seção **"Você é"**, selecione a opção **"Servidor DE ou Órgão Central"**

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 *

Email

DDD *

Telefone *

Telefone 2

Telefone 3

CPF *

Atualizar

PASSO 1



PASSO 2



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



PASSO 3



Abrindo 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

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
-------------------	-------------------	------	--------------------	-----------	--------------	--------	--------	-----------------

Precisa de ajuda?
Aqui ajudamos você a sanar suas dúvidas e dificuldades

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

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

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 *

Filtrar mais assuntos

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.

PASSO 1



Categoria *

Favor selecionar a categoria clicando na lupa ao lado

Pesquisar registros

Pesquisar

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

PASSO 2



Subcategoria *

Favor selecionar a subcategoria clicando na lupa ao lado

Pesquisar registros

Pesquisar

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

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.**

The screenshot shows a web form with the following elements:

- Navigation bar with a 'cuidador' button.
- 'Categoria *' dropdown menu with 'Dados' selected.
- 'Subcategoria *' dropdown menu with 'Duplicados' selected.
- 'Enviar Cópia Para:' text input field.
- 'Descrição do Problema *' large text area.
- 'Anexar um Arquivo' section with 'Escolher arquivos' button and file upload instructions.
- 'Enviar' and 'Cancelar' buttons at the bottom.



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



PRONTOS PRO MUNDO

SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

**INTERCÂMBIO À VISTA:
EDUCAÇÃO DIVULGA LISTA
COM 72 MIL ESTUDANTES
SELECIONADOS PARA
AULAS DE INGLÊS DO
PRONTOS PRO MUNDO**

**VEJA A LISTA DISPONÍVEL,
CLICANDO AQUI.**

Q Como podemos ajudar você?

x 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 ↓
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.

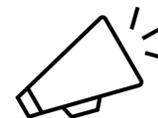
Para responder deverá seguir os passos a seguir :

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

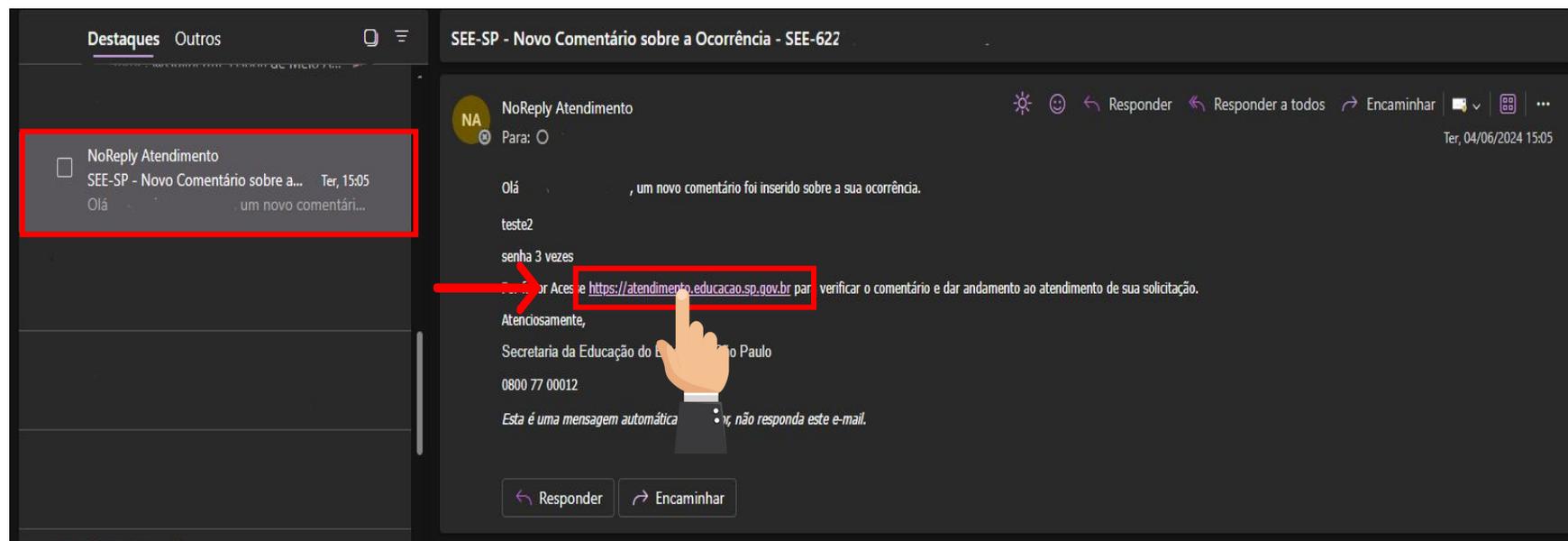


Link do **Portal de Atendimento**

<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?*”

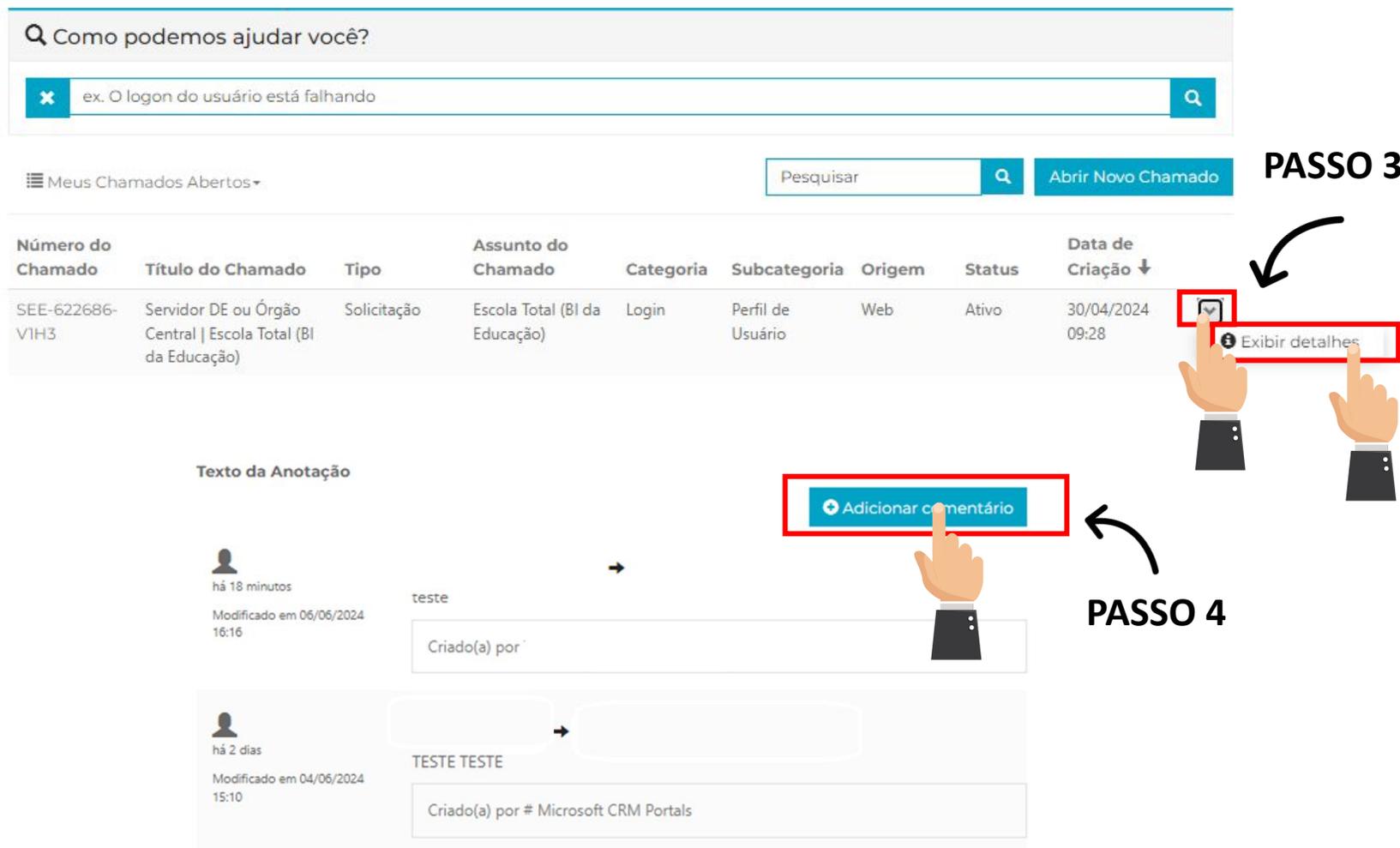
The screenshot shows the top navigation bar of the website. On the left, the URL 'saopaulo.sp.gov.br' is displayed. In the center, the logo for 'SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO' is visible. On the right, there is a 'Cidadão SP' button and social media icons for Facebook, LinkedIn, YouTube, Twitter, and Instagram. Below the navigation bar, the 'ATENDIMENTO SEDUC' logo is present. A hand icon is pointing to the 'ENTRAR' button in the top right corner. Below this, a dark blue banner with a document icon and the text 'ATENÇÃO, ESTUDANTE! JÁ FEZ A AUTODECLARAÇÃO? PROCURE A SECRETARIA DA SUA ESCOLA E FAÇA O REGISTRO.' is shown. Below the banner, a hand icon points to the 'Precisa de ajuda?' link in the first of four service tiles. The other tiles are 'SED' (Secretaria Escolar Digital), 'Matrícula' (consulta pública de matrícula), and 'Certificado/Atestado' (ENCCEJA, ENEM e Exames de Supletivo). A search bar with the text 'Pesquisar' is located at the bottom of the page.

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”**



The screenshot displays a helpdesk interface. At the top, there is a search bar with the text "Como podemos ajudar você?" and a search input field containing "ex. O logon do usuário está falhando". Below the search bar, there are buttons for "Pesquisar" and "Abrir Novo Chamado". A table lists open tickets with columns for "Número do Chamado", "Título do Chamado", "Tipo", "Assunto do Chamado", "Categoria", "Subcategoria", "Origem", "Status", and "Data de Criação". The first row shows a ticket with ID "SEE-622686-VIH3" and title "Servidor DE ou Órgão Central | Escola Total (BI da Educação)". A red box highlights a dropdown arrow icon in the "Data de Criação" column, with an arrow pointing to a red box containing the text "Exibir detalhes". Below the table, the "Texto da Anotação" section shows a comment history. The first comment is from "há 18 minutos" and says "teste". The second comment is from "há 2 dias" and says "TESTE TESTE". A red box highlights the "Adicionar comentário" button, with an arrow pointing to it from the text "PASSO 4".

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

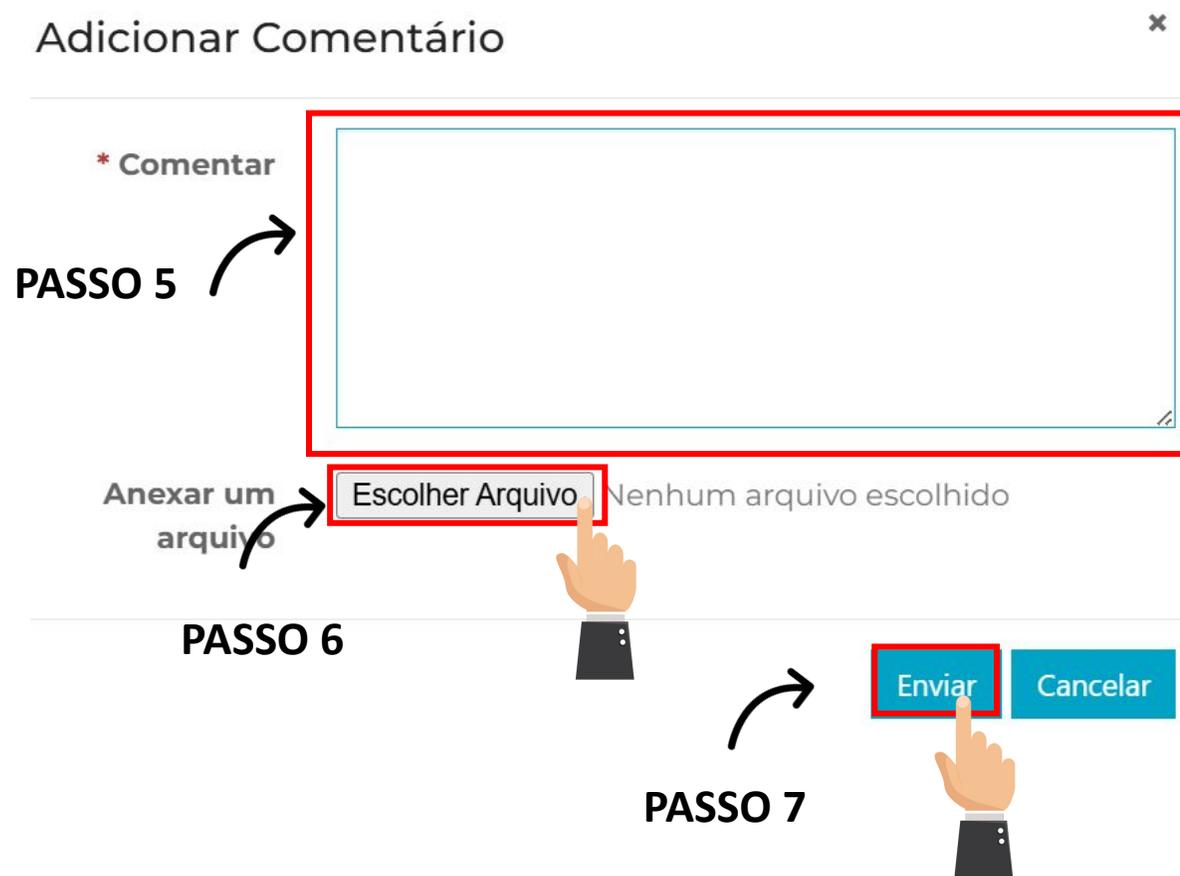
Enviando resposta para o chamado:

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