

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO PORTAL DE ATENDIMENTO https://atendimento.educacao.sp.gov.br

Tutorial Portal de Atendimento Dados Abertos da Educação



Versão: 2018.10.15

Sumário

Introdução	3
1 – Cadastro no portal	3
2 – Abertura de ocorrência	4
3 – Guia de Dúvidas	8

Introdução

O portal de Atendimento é um canal de comunicação da Secretaria de Estado da Educação.

No portal é possível visualizar perguntas e respostas mais frequentes, tutoriais e abrir ocorrências para solicitação de dados e outros.

Para abrir uma ocorrência no portal de atendimento é necessário se cadastrar no primeiro acesso. Siga o passo a passo deste tutorial para efetuar o seu cadastro.

1 – Cadastro no portal

Passo 1 – Acesse o link: atendimento.educacao.sp.gov.br e clique em ENTRAR.



Passo 2 – Na aba **Registrar-se**, preencha os campos com seu e-mail e crie uma senha que contenha, pelo menos, três das seguintes classes: letra maiúscula, minúscula, número e caracteres não alfanuméricos (especiais). Clique em **Registrar-se**.

BASE DE CONI	HECIMENTO	OCOR	RÊNCIAS	ENTRAR
Dentrar Registrar	r-se			
Ainda não tem c	adastro? Registre	-se aqui!	Registrar usando	o uma conta instucional
* Email	camila.silva@gmai.com	I	Insira o seu e-mail @edu @professor.educacao.sp	ucacao.sp.gov.br ou o.gov.br
* Confirmar Email	camila.silva@gmail.con	n	E-mail Microsoft	
* Senha			Precisa de Suporte? Lig	ue para 0800 77 00012
* Confirmar Senha				
	Registrar-se			

Passo 3 – Se identifique preenchendo o cadastro com todas as suas informações e clique em **Atualizar**.

Você será direcionado automaticamente para a página de ocorrências.

Nome *	Sobrenome *	
Camila		
Data de Nascimento *	Email	
DDD *	Telefone *	
11		
CPF *		
RG *	Dígito do RG	UF do RG *
		SP

Caso isso não ocorra, clique no botão OCORRÊNCIAS para abrir uma ocorrência.

BASE DE CONHECIMENTO	OCORRÊNCIAS	ENTRAR
Página Inicial > Suporte	•	

2 – Abertura de ocorrência

Passo 1 – Na aba ocorrências, clique no botão Abrir uma Nova Ocorrência.

BASE	DE CONHECIMENTO		OCORRÊNCIA	s	CAMILA DA SI	LVA ALCAZAR -
Página Inicial >	Suporte					
Suporte						
Q Como p	odemos ajudar você?					
× ex. O lo	gon do usuário está falhando					Q
📕 Minhas Occ	prrências Abertas -			Pesquisar	Q Abri	r uma Nova Ocorrência
Número da Ocorrência	Título da Ocorrência	Тіро	Categoria	Subcategoria Origem	Status	Data de Criação †
Não há registros a	serem exibidos.					

Passo 2 – Preencha todas as informações referente a sua ocorrência:

Título da ocorrência: título do assunto que você deseja tratar

Baseado nas palavras do título da sua ocorrência, o sistema poderá sugerir alguns artigos para sua leitura. O objetivo é tentar sanar as suas dúvidas, pois muitas vezes a resposta que você procura poderá estar cadastrada em nossa base de conhecimento.

Página Inicial > Suporte > Abrir uma Nova Ocorrência	
Abrir uma Nova Ocorrência	
Título *	
Concluintes	
Tópicos Sugeridos	
Data para cadastro dos concluintes	
concluintes, concluinte Base de Dados de Conhecimento	
Pesquisa de turmas de concluintes cadastradas	
<mark>concluintes, concluinte</mark> , turmas, turma Base de Dados de Conhecimento	
Cadastro de concluinte	
<mark>concluintes, concluinte</mark> , cadastro <mark>concluintes, concluinte</mark>	
Cadactro de concluinte com DA	
concluintes, concluinte, município concluintes, concluinte RA	
Base de Dados de Conhecimento	

Assunto: Para informar o assunto, clique na lupa.

Categoria *

q

Escolha o assunto e clique em Selecionar.

Cor	nsultar Registros					×
					Pesquisar	Q
~	Nome 🕇	Descrição				*
	Avaliações					
	Certificação					_
1	Dados					
	GDAENET					
	Portalnet					
	Sala de Informática/Acessa					
	Secretaria Escolar Digital (SED)					
						*
			₽	Selecion	ar Cancelar	Remover Valor

<u>Categoria e Subcategoria:</u> Para informar a categoria e subcategoria, repita os procedimentos acima.

Dependendo da categoria e subcategoria selecionada, será necessário responder algumas perguntas para melhor especificação do seu pedido.

<u>Descrição:</u> Descreva sua solicitação com todas as informações necessárias para análise.

Descrição

TESTE TESTE

Anexar um Arquivo: Se necessário, você poderá anexar arquivos.



Para selecionar mais de um arquivo, segure o CTRL do seu teclado enquanto seleciona os arquivos desejados.

r				
📀 Abrir				
$\leftarrow \rightarrow \land \uparrow \blacksquare \rightarrow Est$	e Computador → Área de Trabalho →			
Organizar 🔻 Nova pas	a			
	Norma A	Data da ma difiara	Tine	Terrete
🖈 Acesso rápido	Nome	Data de modificaç	про	Tamanno
Área de Trabalho 🖈	Docs	06/09/2017 22:25	Pasta de arquivos	
	Ferias 2017	19/11/2017 11:33	Pasta de arquivos	
Uownloads 🖈	Musicas Baixadas	12/02/2018 08:54	Pasta de arquivos	
😫 Documentos 🖈	Tutoriais SCA	10/12/2017 16:57	Pasta de arquivos	
📰 Imagens 🛛 🖈	_DSC0203	15/04/2017 20:40	Arquivo JPG	7.903 KB
Musicas Baixadas	🗾 2018.02.09 - Tutorial Baixa de Transferência e Estorno	20/02/2018 19:26	Adobe Acrobat D	577 KB
POP	🖬 2018.02.21 - Tutorial Baixa de Matrícula	21/02/2018 23:19	Documento do Mi	489 KB
Tutoriais SCA	🗾 2018.02.21 - Tutorial Baixa de Matrícula	21/02/2018 23:20	Adobe Acrobat D	815 KB
Videos	🖬 2018-02-01 - Tutorial Calendário Escolar	05/02/2018 23:14	Documento do Mi	1.079 KB
Videos	👼 Assistente de Atualização do Windows 10	11/03/2018 16:58	Atalho	1 KB
ineDrive 🍊 🗠	🏶 aTube_Catcher_Setup	19/08/2012 11:12	Aplicativo	13.026 KB
Erte Computador	DSC00869	16/04/2017 01:52	Arquivo JPG	1.832 KB
	DSC00870	16/04/2017 01:53	Arquivo JPG	1.628 KB
Area de Trabalho	🖬 email acesso senha	06/03/2018 23:01	Documento do Mi	14 KB
Documentos	🖬 filmes_logo	16/02/2018 20:36	Arquivo JPG	145 KB
👆 Downloads	IMG_4009	28/03/2017 06:27	Arquivo JPG	663 KB
📰 Imagens	IMG_4010	28/03/2017 06:27	Arquivo JPG	595 KB
Músicas	IMG_4011	28/03/2017 06:27	Arquivo JPG	553 KB
Vídeos	IMG_4012	28/03/2017 06:28	Arquivo JPG	1.001 KB
ii Neususluma (Ci)	JLMS_Mapeamento de Processos_SEDUC_16_02	16/02/2018 22:10	Planilha do Micro	27 KB
ivovo volume (C:)	🛤 pastedImage (1)	11/03/2018 16:08	Imagem PNG	13 KB

Passo 3 – Clique em Enviar para encaminhar sua solicitação.

Anexar ur	n Arquivo	
Escolher a	arquivos 4 arquivos	
Enviar	Cancelar	

Pronto! Será gerado um número de protocolo para seu acompanhamento.

BASE D	E CONHECIMENTO		OCORRÊNCI	AS		CAMILA D	A SILVA ALCAZAR +
Página Inicial >	Suporte						
Suporte							
Q Como po	demos ajudar você?						
× ex. O log	on do usuário está falhando						٩
🗮 Minhas Ocori	rências Abertas -			Pesquis	ar	Q,	Abrir uma Nova Ocorrência
Número da Ocorrência	Título da Ocorrência	Тіро	Categoria	Subcategoria	Origem	Status	Data de Criação †
SEE-01102-G9V2	Concluintes	Dúvida	Vida Escolar /	Cadastro de	Web	Ativo	11/03/2018 17:53 🗸

3 - Guia de Dúvidas

1) Tenho questões referente a dois assuntos diferentes. Qual categoria devo selecionar?

Neste caso você deve abrir uma ocorrência para cada assunto.

2) Como receberei a resposta de minha ocorrência?

A resposta será encaminhada para seu e-mail cadastrado no portal de atendimento, mas você também poderá acompanhar o status de sua ocorrência através do portal de atendimento logando com seu usuário e senha.

3) Cadastrei uma ocorrência, mas esqueci de acrescentar algumas informações. Devo abrir outra ocorrência?

Não. Neste caso pesquise a ocorrência aberta no portal e clique na setinha ao lado para exibir os detalhes da ocorrência.

🔚 Minhas Ocor	rências Abertas -			Pesquis	ar	Q A	Abrir uma Nova Ocorrên
Número da Ocorrência	Título da Ocorrência	Тіро	Categoria	Subcategoria	Origem	Status	Data de Criação 🕇
SEE-01102-G9V2	Concluintes	Dúvida	Vida Escolar / Concluintes	Cadastro de Concluintes	Web	Ativo	11/03/2018 17:53

No final da página clique em Adicionar Comentário, adicione as informações que deseja e/ou anexos e clique em Enviar.

4) Para que serve a área "Orientações e Tutoriais"?

A área de orientações e tutoriais é alimentada com diversos conteúdos. Na base você poderá encontrar, FAQ, tutoriais e artigos. Seu objetivo é auxiliar e orientar os usuários.

5) Posso abrir uma ocorrência sem se cadastrar?

Não. Para abrir uma ocorrência é necessário se cadastrar e estar logado no portal. Seu cadastro é importante porque com todas as informações teremos mais agilidade na análise das ocorrências.

6) Posso anexar mais de um arquivo na ocorrência?

Sim. Para anexar mais de um arquivo segure a tecla CTRL do teclado no momento de clicar nos arquivos.

7) Para que servem as estrelinhas localizadas acima das informações na área de orientações e tutoriais (*****)?

Nesta funcionalidade você pode avaliar a informação com até 5 estrelas. As informações melhores avaliadas aparecem em destaque no portal de atendimento na seção "Artigos Mais Avaliados".

Esperamos que esse tutorial tenha auxiliado!