MANUAL DE UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA CONVIVA

CONVIVA SP
Programa de Melhoria da Convivência e Proteção Escolar

Secretaria da Educação

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

MANUAL DE UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA CONVIVA

CONVIVA SP
Programa de Melhoria da Convivência e Proteção Escolar

Secretaria da Educação

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

SUMÁRIO

01 BOAS-VINDAS

02 O QUE É A PLATAFORMA CONVIVA

03 PARA QUEM É A PLATAFORMA CONVIVA?

04 A IMPORTÂNCIA DA CULTURA DOS REGISTROS DE OCORRÊNCIA E NÃO-OCORRÊNCIA

05 COMO ACESSAR A PLATAFORMA CONVIVA

06 FUNCIONALIDADES DO PERFIL VICE-DIRETOR/DIRETOR ESCOLAR

07 FUNCIONALIDADES DO PERFIL PEC

08 FUNCIONALIDADES DO PERFIL POC

09 FUNCIONALIDADES DO PERFIL PSICÓLOGO

10 FUNCIONALIDADES DO PERFIL GESTOR CONVIVA

11 PERGUNTAS E RESPOSTAS FREQUENTES

DICA: Este é um documento interativo.

No sumário, clique no número do capítulo 02 que deseja para ser direcionado para ele.

Todas as páginas de abertura de capítulo possuem um ícone para direcionamento ao sumário.

BOAS-VINDAS

Olá!

É uma alegria receber você neste espaço pensado para fortalecer os laços dentro da comunidade escolar e promover uma convivência cada vez mais respeitosa, empática e segura. Aqui, cada registro é um passo importante na construção de uma cultura de paz, onde todos são ouvidos, acolhidos e apoiados.

Este manual foi elaborado para orientar o uso da Plataforma Conviva de forma simples e prática, apoiando psicólogos, gestores e equipes escolares em suas ações diárias.

Nosso objetivo é que você se sinta confiante para utilizar esse recurso.

Vamos começar?

O QUE É A PLATAFORMA CONVIVA

A Plataforma Conviva é um ambiente virtual de registro diário de episódios de convivência escolar. Por meio da Conviva conseguimos articular ações de apoio, proteção e prevenção da violência nas escolas e construir uma cultura perene de convivência articulada com os responsáveis, equipes escolares e rede protetiva.

Ela foi desenvolvida para que, por meio da contagem e categorização dos registros, consigamos ter celeridade nos encaminhamentos dos casos e apoiar os envolvidos da melhor forma, além de garantir ações educativas e de prevenção. É por meio da Plataforma Conviva que conseguimos tomar conhecimento e apoiar com os desenvolvimentos dos melhores planos de contingência e de melhoria da convivência escolar das equipes gestoras e planejar em conjunto ações formativas e de prevenção com a Diretoria de Clima, Convivência e Proteção Escolar.

PARA QUEM É A PLATAFORMA CONVIVA?

A Plataforma Conviva foi desenvolvida para os perfis de:

- **Diretores e vice-diretores**: responsáveis pelo registro de episódios de convivência (chamado) e de não ocorrência e pela inclusão dos Planos de Melhoria da Convivência Escolar e do Plano de Contingência;
- **Professores Especialistas em Currículo (PEC)**: responsáveis pelo acompanhamento de escolas na execução das ações da Diretoria de Clima, Convivência e Proteção Escolar, pelo acompanhamento das atividades dos diretores e vice-diretores, psicólogos e Professores Orientadores de Convivência;

- **Professor Orientador de Convivência (POC)**: agentes de convivência que atuam no ambiente escolar com ações de prevenção e acolhimento em casos de episódios de conflitos de convivência. É responsável por registrar as suas ações e corresponsável pelos registros dos chamados da escola em que atua.
- **Psicólogos**: participantes do Programa Psicólogos nas Escolas, são responsáveis por registrar seus início e fim da jornada de trabalho, atividades de acolhimento, em caso de episódios de conflito de convivência, e de prevenção à violência dentro das escolas;
- **Gestor Conviva**: Equipe do órgão central – Diretoria de Clima, Proteção e Convivência Escolar – dividida entre as coordenações de: Proteção Escolar, responsável por acompanhar as ocorrências e promover visitas de prevenção e posvenção nas escolas, Programas, Parcerias e Grêmios Estudantis, que articula junto aos grêmios estudantis ações de prevenção também a partir dos dados coletados na plataforma, à Gestão da Convivência, responsável pelo acompanhamento das atividades dos PECs e POCs, a coordenadoria de Formação, responsável pela formação continuada dos profissionais da nossa rede do Programa Psicólogos nas Escolas, responsável pela alocação, formação e gestão dos psicólogos nas escolas da rede. Todas as coordenações se alimentam dos dados dos registros para organizar suas ações.

A IMPORTÂNCIA DA CULTURA DOS REGISTROS DE OCORRÊNCIA E NÃO-OCORRÊNCIA

O registro na Plataforma Conviva é uma ação essencial para fortalecer a cultura de paz e promover um ambiente escolar seguro e acolhedor para todos, quando feito detalhadamente nos ajuda a entender o cenário da escola e a tomar as melhores decisões orientadas aos resultados esperados.

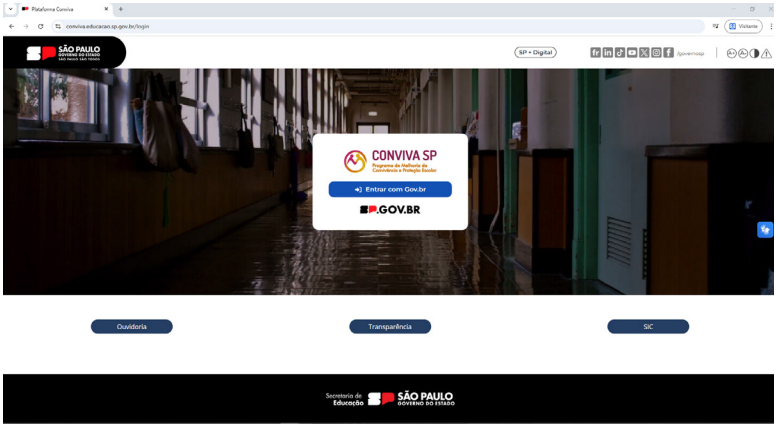
Quando um episódio é registrado — como um caso de ciberbullying, agressão verbal ou física, racismo, transfobia ou outra situação de conflito ou violência — a escola aciona uma rede que garante o acolhimento, o acompanhamento e a tomada de medidas adequadas para todos os envolvidos. Esse registro contribui para que as ações não fiquem restritas a episódios isolados, mas se tornem parte de uma estratégia coletiva de promoção da convivência.

Já o registro de não ocorrência é igualmente importante. Ele demonstra o comprometimento da escola com o monitoramento contínuo da convivência, revelando períodos de estabilidade, avanços e boas práticas que fortalecem o clima escolar. Esses dados ajudam na avaliação das ações de convivência e permitem identificar tendências, prevenir conflitos e celebrar conquistas.

Cada registro — seja de ocorrência ou de não ocorrência — é uma oportunidade de aprendizado, prevenção e cuidado. É assim que, juntos, construímos escolas mais seguras e respeitosas.

COMO ACESSAR A PLATAFORMA CONVIVA

1. Acesse https://conviva.educacao.sp.gov.br/login



2. Insira as suas credenciais .gov

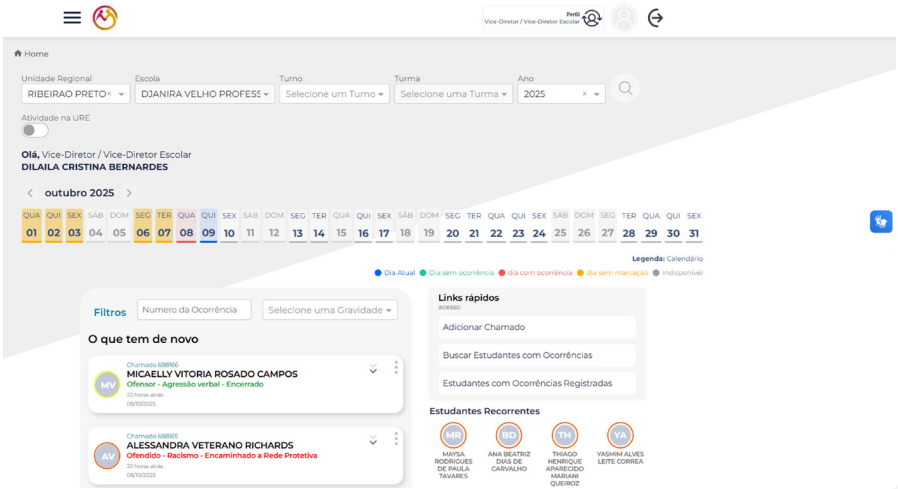
3. Ao fazer o seu login você terá acesso às informações correspondentes ao seu perfil.

Atenção: todos os dados apresentados nas funcionalidades dos perfis são fictícios.

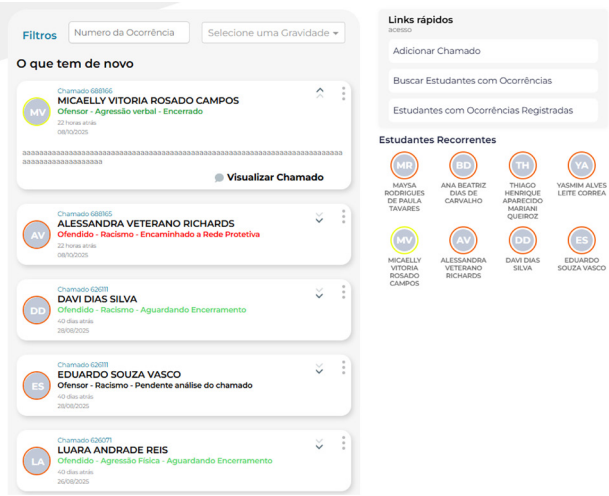
FUNCIONALIDADES DO PERFIL VICE-DIRETOR/DIRETOR ESCOLAR

1. Ao realizar o login na plataforma, você encontrará o campo com a sua diretoria preenchida e deverá clicar na caixa para selecionar a sua escola:

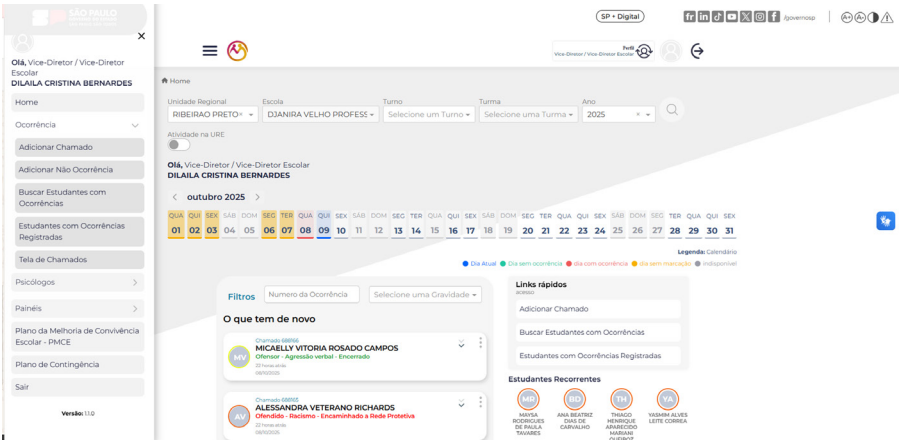
2. Após selecionar a sua escola, você acessará a página com os últimos registros de convivência/ocorrência da sua escola:



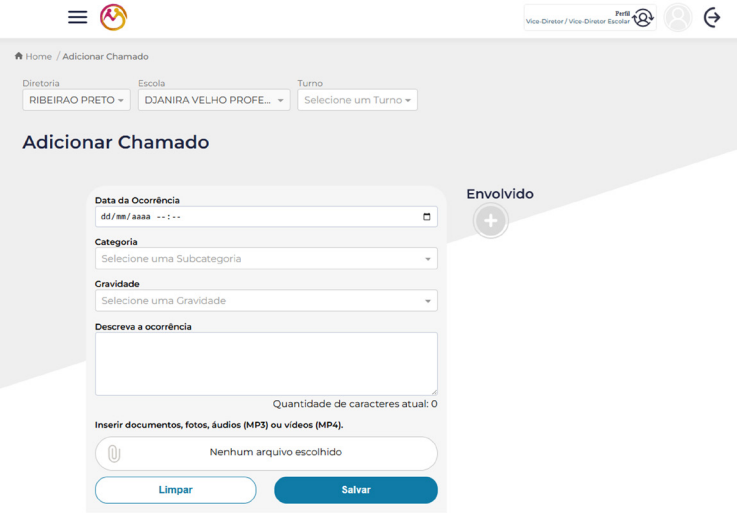
3. No painel você pode ter acesso ao detalhamento das ocorrências, clicando nas setas no canto superior direito dos campos com os chamados e visualizar o painel com os estudantes recorrentes:

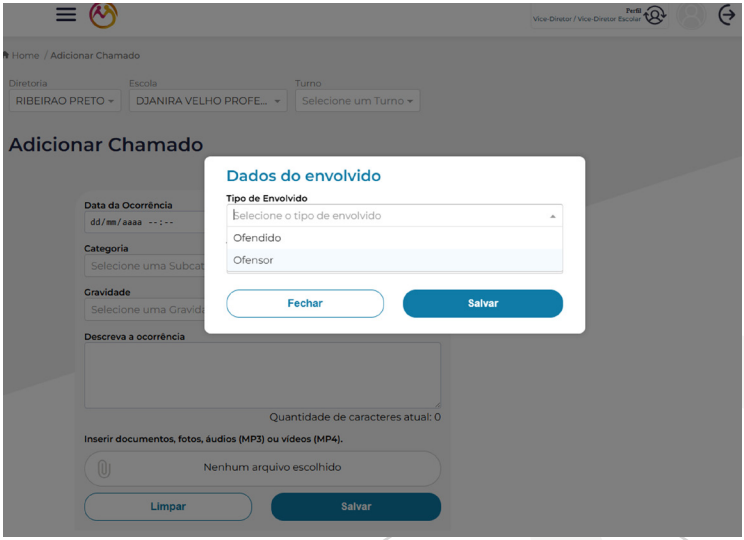


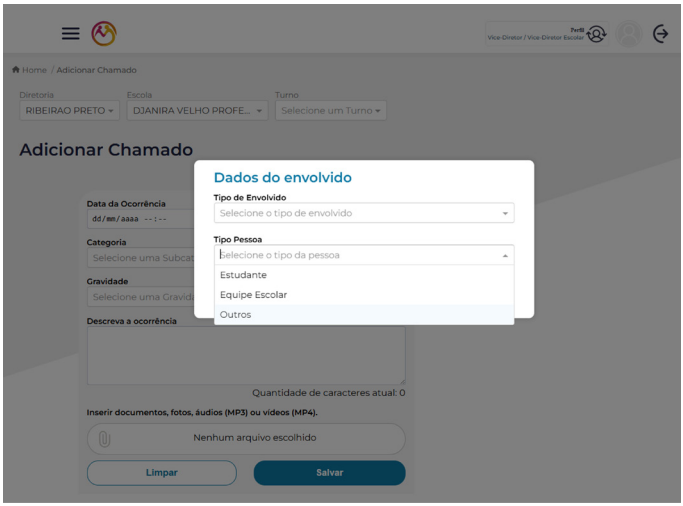
4. Você terá duas opções para registrar uma ocorrência/episódio de convivência na Plataforma Conviva:
Pelo quadro “Links rápidos” ou, como apresentado abaixo, pelo menu lateral:



5. Ao clicar em “Adicionar Chamado” você encontrará uma ficha em que deverá preencher qual foi o episódio/ocorrência. No símbolo “+” você deverá selecionar o tipo de envolvido e o tipo da pessoa:



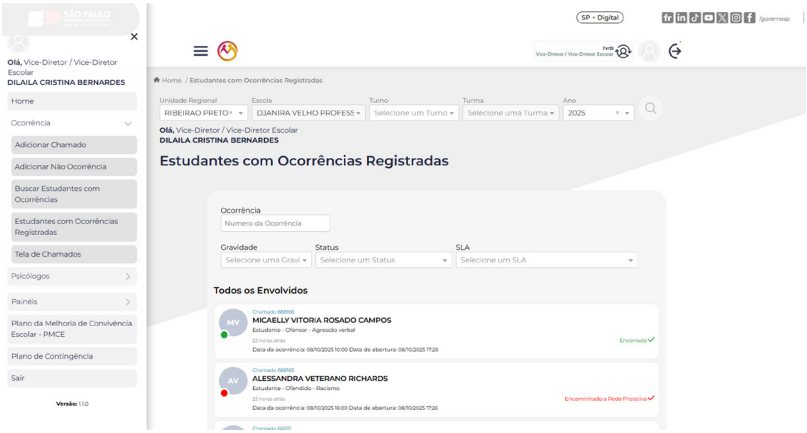




Lembre-se: Quanto maior o detalhamento, mais o Conviva conseguirá apoiar no acolhimento e encaminhamento das ocorrências.

6. Adicionar não ocorrência: este registro é de extrema importância pois, além de fomentar o hábito, também mostra o quanto a escola está comprometida com o registro e ajuda o órgão central a pensar ações a partir dos dados. Registrar quando não há ocorrências, favorece para identificarmos ações de prevenção que estão gerando impactos positivos no ambiente escolar.

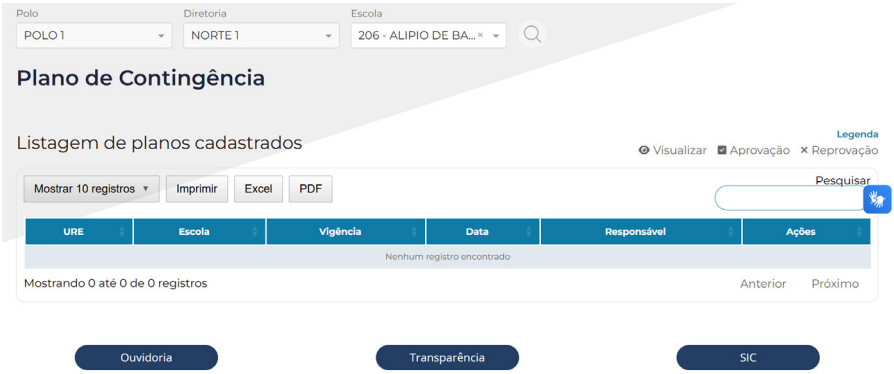
7. No menu lateral esquerdo você poderá encontrar os Estudantes com Ocorrências Registradas, onde você poderá buscar informações como o número de identificação da ocorrência, estudantes envolvidos, gravidade e status da ocorrência. Além de conseguir filtrar o turno, a turma e o ano para a pesquisa:



8. Pelo menu lateral você também conseguirá acessar os campos dos Planos de Melhoria de Convivência Escolar – PMCE e Plano de Contingência.

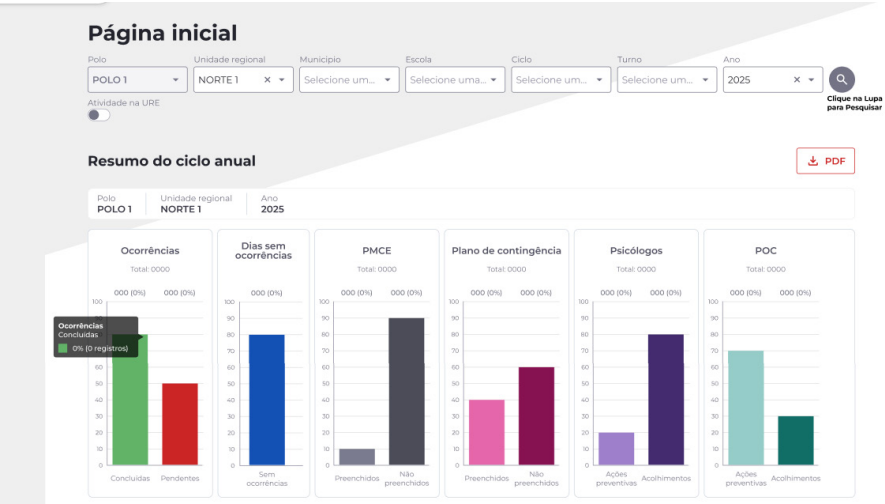
a. O PMCE é preenchido diretamente na plataforma e só pode ser enviado se todos os campos da ficha são preenchidos. Atente-se sempre ao prazo de envio e, em caso de dúvidas, procure o seu PEC para orientação.

b. O Plano de Contingência obedece a mesma lógica, atente-se ao prazo e aos campos obrigatórios para preenchimento:



FUNCIONALIDADES DO PERFIL PEC

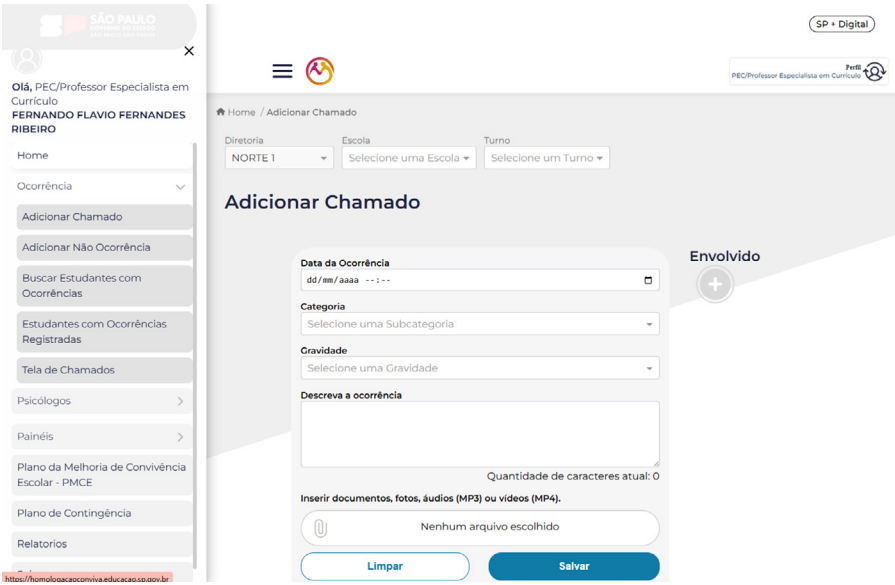
1. Para que você possa melhor acompanhar as atividades dos psicólogos, POCs e as ocorrências/episódios das escolas da sua Unidade Regional de Ensino, ao fazer o seu login, você encontrará o painel abaixo:



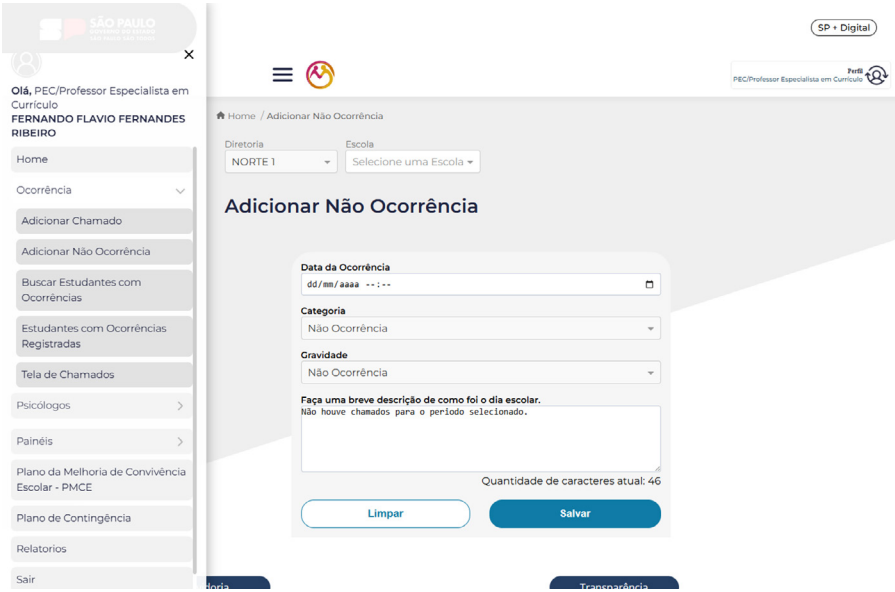
Você poderá utilizar os filtros de município, escola, ciclo, turno e ano para refinar a sua busca e trabalhar com os dados da melhor forma possível.

2. No menu lateral esquerdo você encontrará todos os campos necessários para o desempenho das suas atividades:

a. Adicionar chamado: assim como os diretores e vice-diretores, você também pode registrar episódios/ocorrências caso identifique algo em suas visitas às escolas. Ao clicar em "Adicionar Chamado" você encontrará uma ficha em que deverá preencher qual foi o episódio/ocorrência. No símbolo "+" você deverá selecionar o tipo de envolvido e o tipo da pessoa. Lembre-se: Quanto maior o detalhamento, mais o Conviva conseguirá apoiar no acolhimento e encaminhamento das ocorrências:

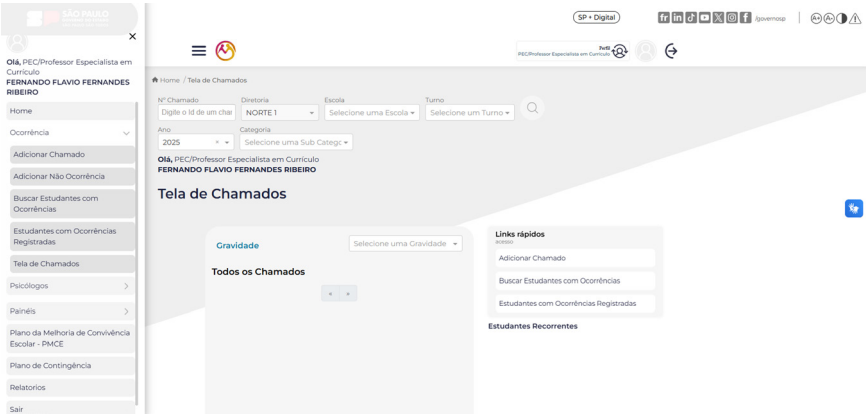


b. Adicionar não ocorrência: este registro é de extrema importância pois, além de fomentar o hábito, também mostra o quanto a escola está comprometida com o registro e ajuda o órgão central a pensar ações a partir dos dados. Registrar quando não há ocorrências, favorece para identificarmos ações de prevenção que estão gerando impactos positivos no ambiente escolar.



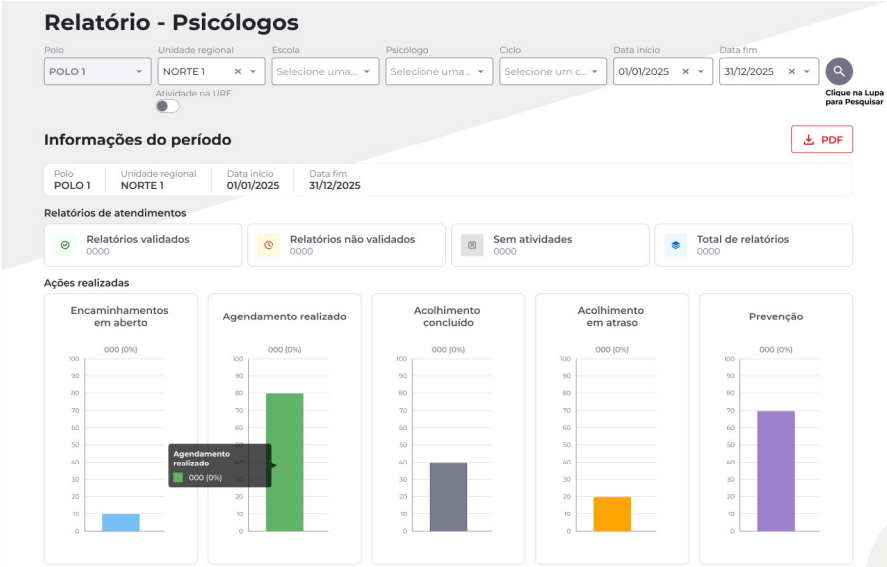
c. Você também poderá encontrar no menu lateral os Estudantes com Ocorrências Registradas, onde você poderá buscar informações como o número de identificação da ocorrência, estudantes envolvidos, gravidade e status da ocorrência. Além de conseguir filtrar o turno, a turma e o ano para a pesquisa:

d. Também no menu lateral você encontra a Tela de Chamados, onde você acompanha todos os chamados abertos e, também, os campos de links rápidos e dos estudantes com recorrência de ocorrências:

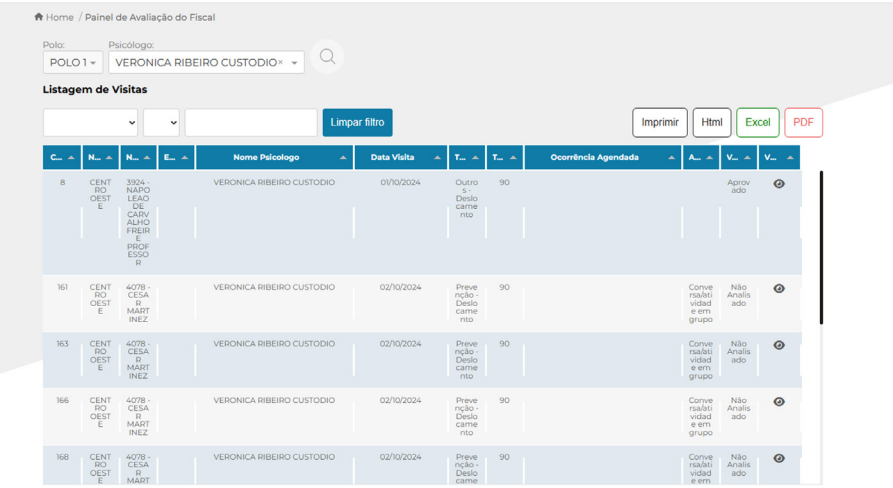


e. Uma das abas mais importantes e que você utilizará com bastante frequência é a de Psicólogos. Você encontrará:

I. Relatórios, onde você conseguirá visualizar de forma gráfica o volume de relatórios que você já validou e a quantidade de relatórios que você ainda precisa validar:

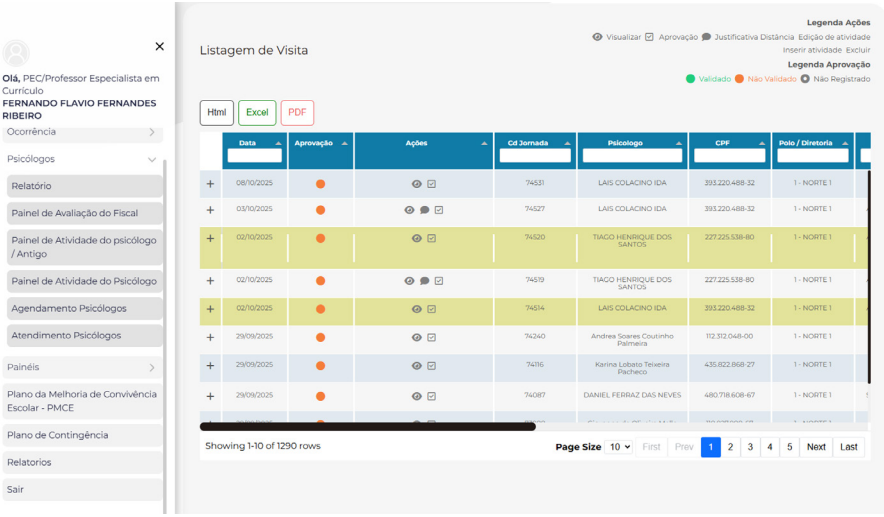


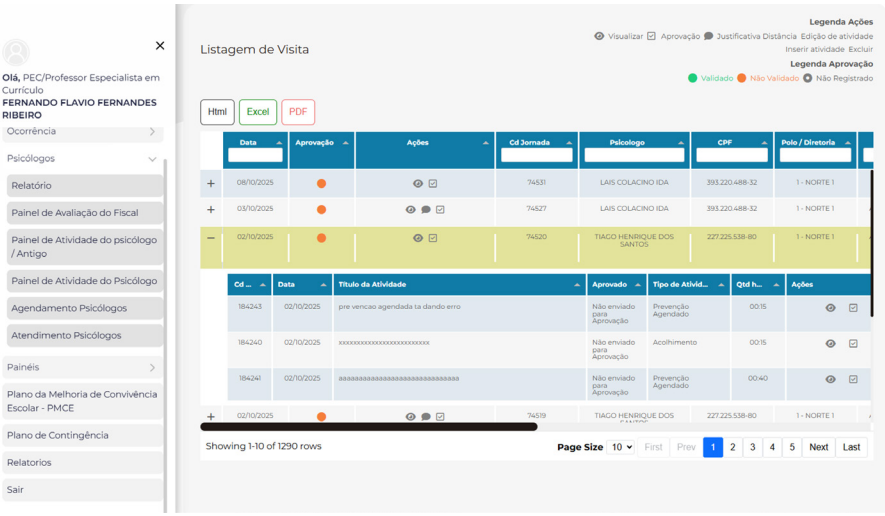
II. O seu Painel de Avaliação do Fiscal, onde você pode buscar pelo nome dos psicólogos do seu polo para realizar as validações – lembre-se de clicar no ícone de lupa para visualizar os resultados:



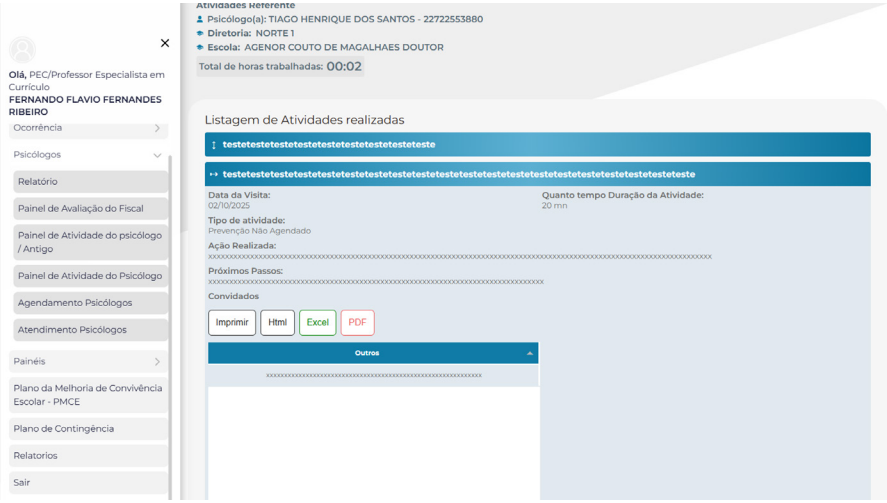
1. Para visualizar as informações das atividades você deve clicar no ícone de "olho":

2. No painel de atividade do psicólogo é onde você acessará as atividades para a sua avaliação, validará os horários de check-in, check-out e deslocamento dos profissionais:

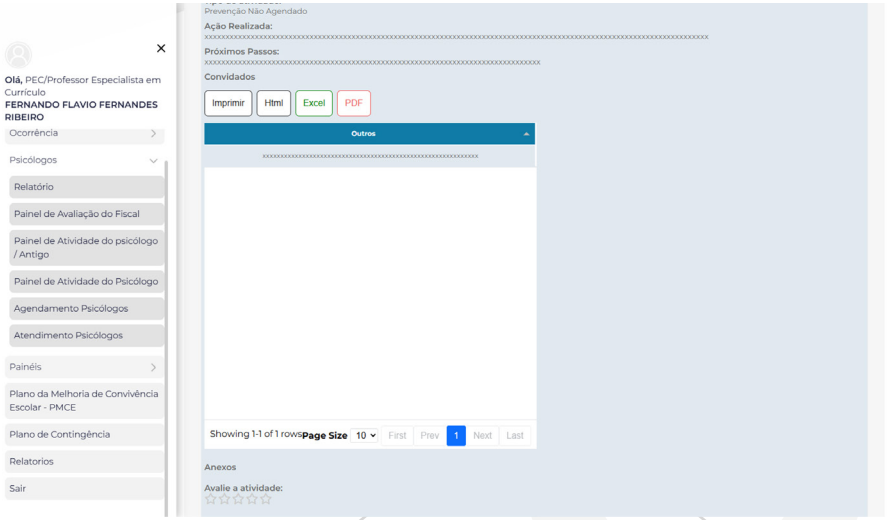




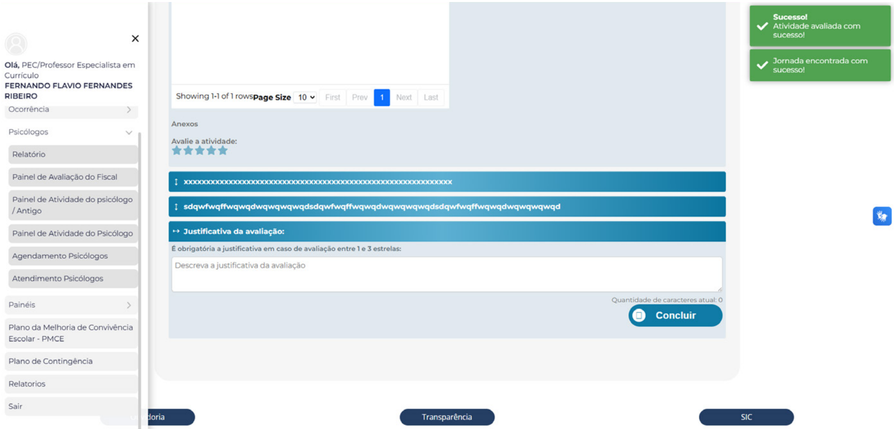
3. Para aprovar, clique no box de seleção. Você será redirecionado para a página de aprovação:



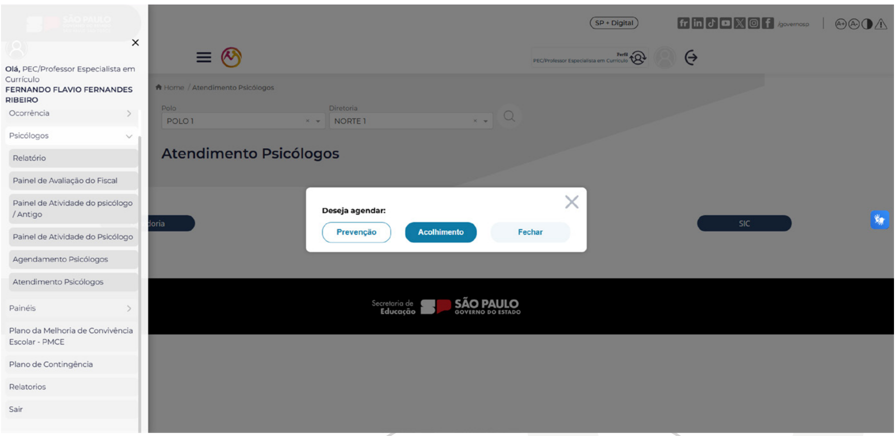
Você deverá clicar no nome da atividade para visualizá-la e na parte inferior da página selecionar quantas estrelas você atribui:



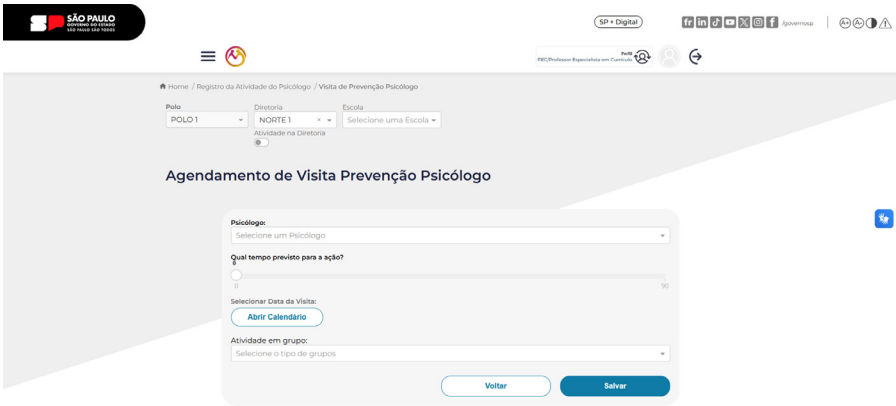
4. Após finalizar a avaliação de todas as atividades você deverá preencher o campo de justificativa caso tenha validado alguma das atividades com três estrelas ou menos:



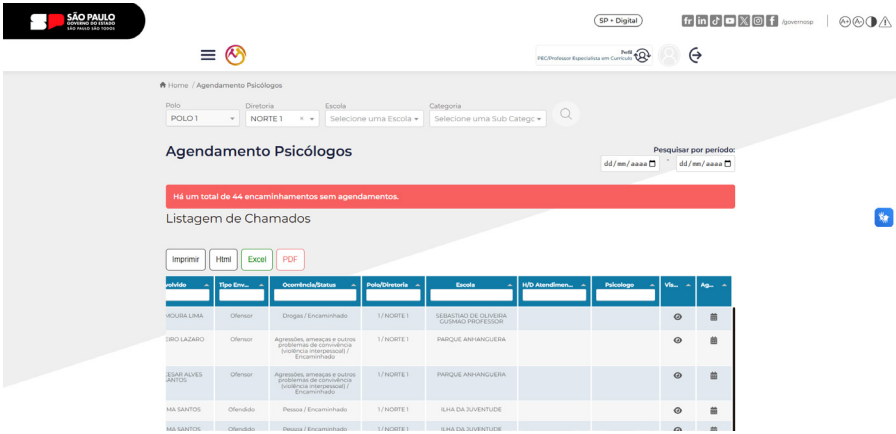
III. Em Agendamento Psicólogos você selecionará qual é o tipo de atendimento que você deseja agendar, se de Prevenção ou se de Acolhimento:



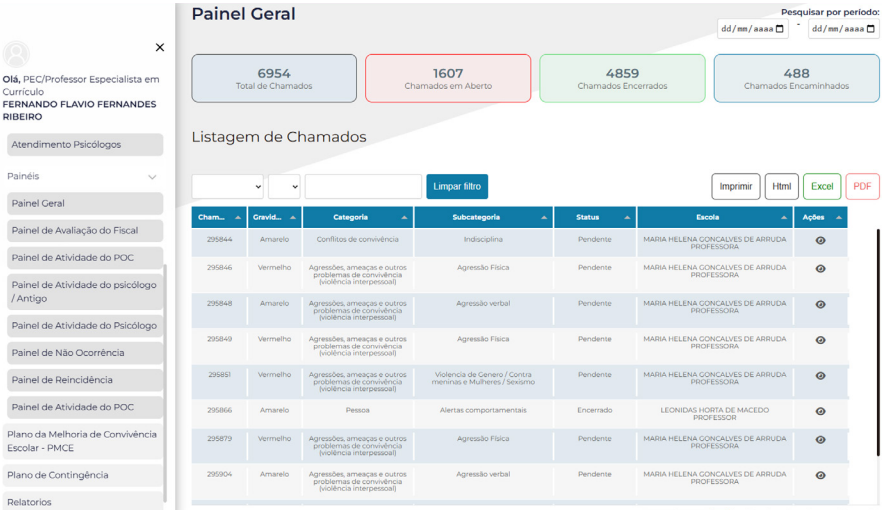
1. Ao clicar em Prevenção você será direcionado a uma ficha para agendar a visita de prevenção do Psicólogo:



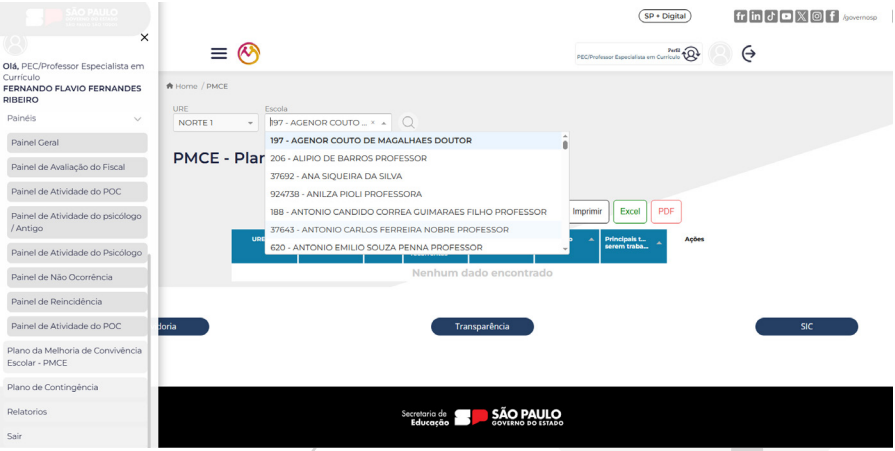
2. Ao clicar em Acolhimento você será direcionado a uma lista de chamados com os encaminhamentos de ofensores e ofendidos. Neste painel você poderá acompanhar e fiscalizar quais são aqueles chamados que ainda não tiveram atendimento:



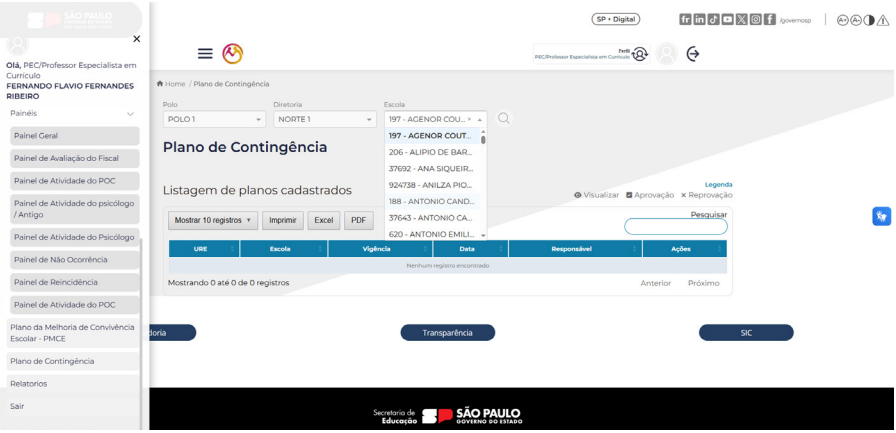
IV. Em painéis você poderá acessar de forma facilitada a listagem das atividades em que você é responsável por acompanhar, como as ocorrências, atividades dos POCs, psicólogos e estudantes reincidentes:



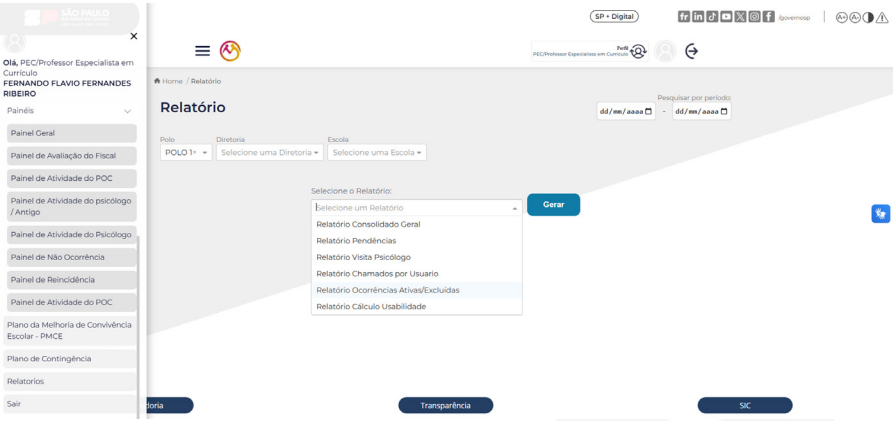
V. Em Plano da Melhoria da Convivência – PMCE você poderá encontrar os PMCEs cadastrados pelas escolas às quais você é responsável:



VI. Isso vale para a aba de Plano de Contingência:

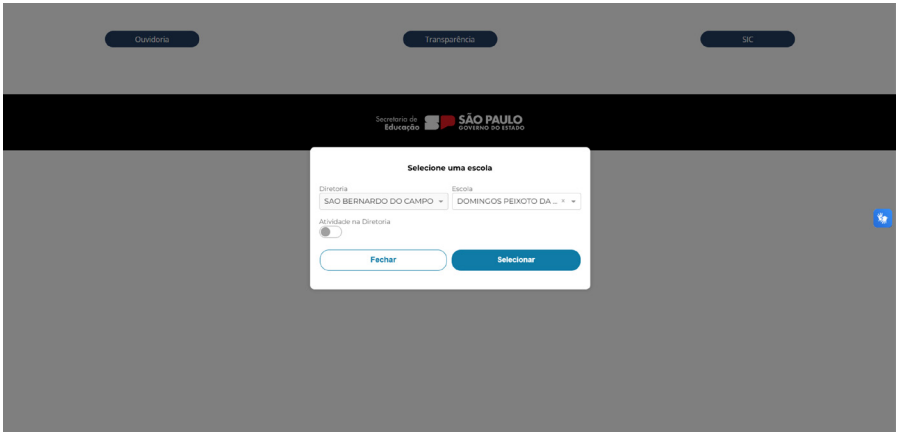


VII. A última aba disponível para você é a de Relatórios, onde você encontrará uma lista com opções de relatórios para download nos formatos .pdf ou excel:

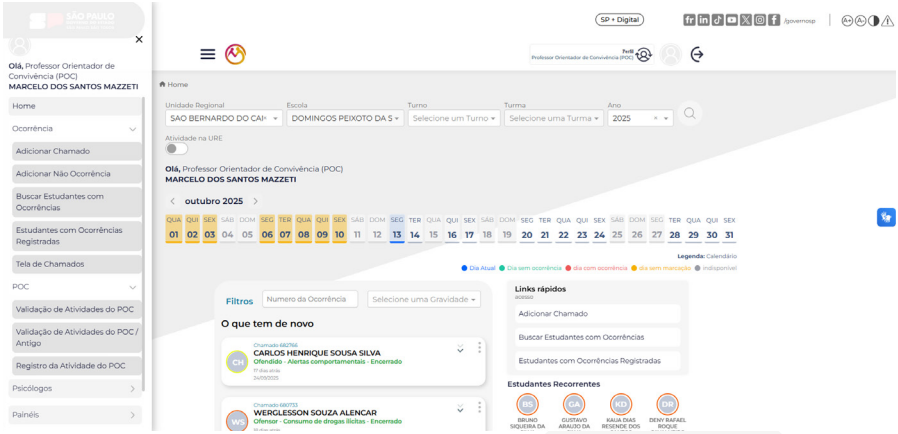


FUNCIONALIDADES DO PERFIL POC

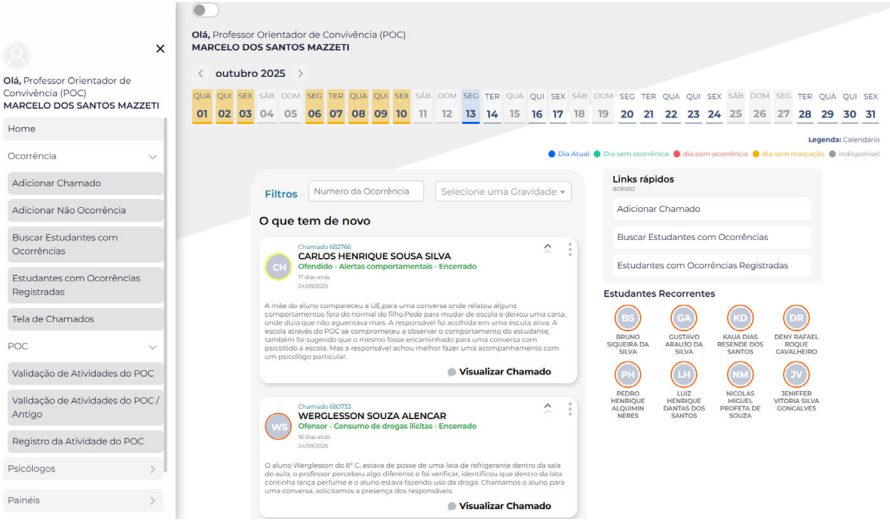
1. Ao fazer o login, você deverá selecionar o nome da sua escola para iniciar a navegação:



2. Após selecionar a sua escola, você acessará a página com os últimos registros de convivência/ocorrência da sua escola:

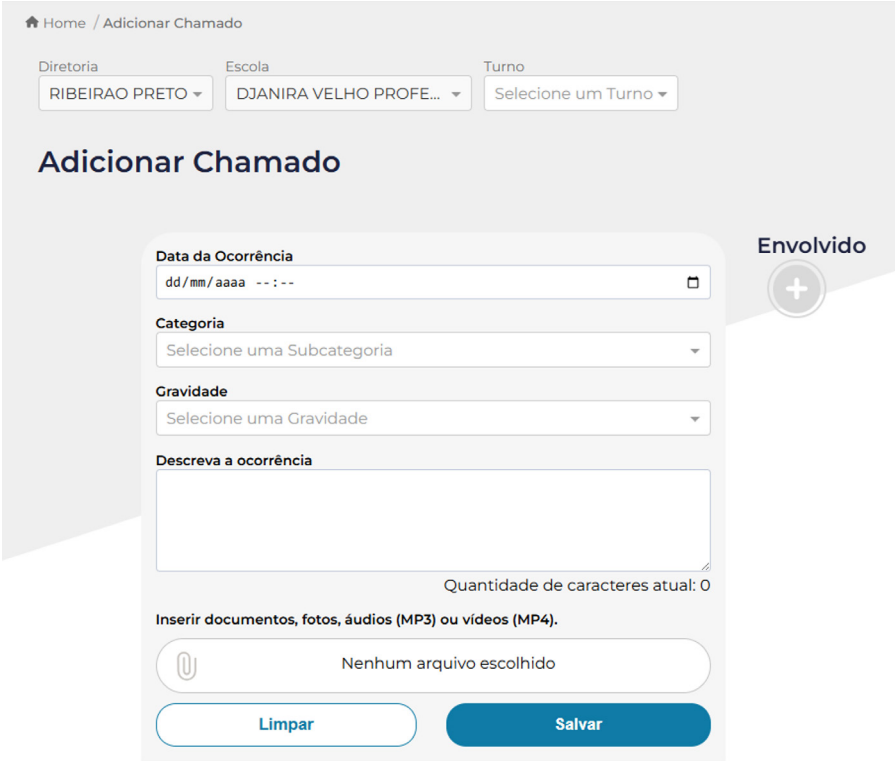


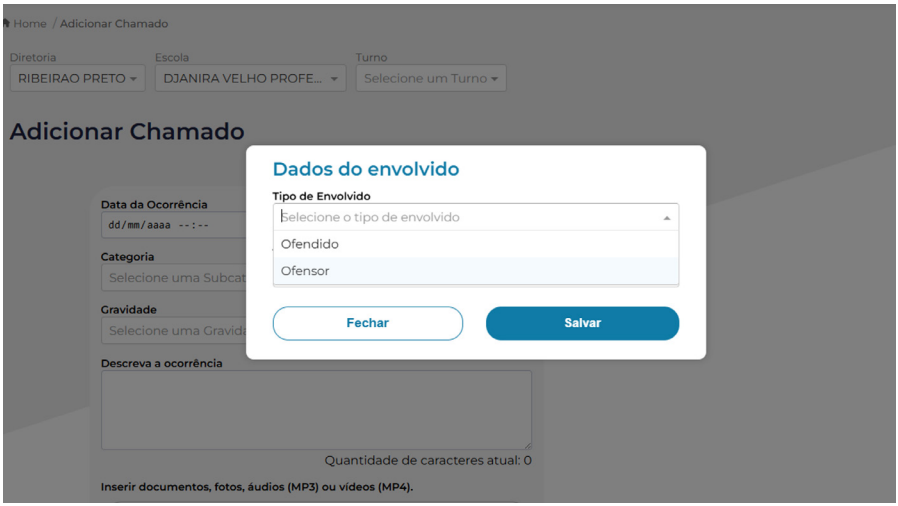
3. No painel você pode ter acesso ao detalhamento das ocorrências, clicando nas setas no canto superior direito dos campos com os chamados e visualizar o painel com os estudantes recorrentes:

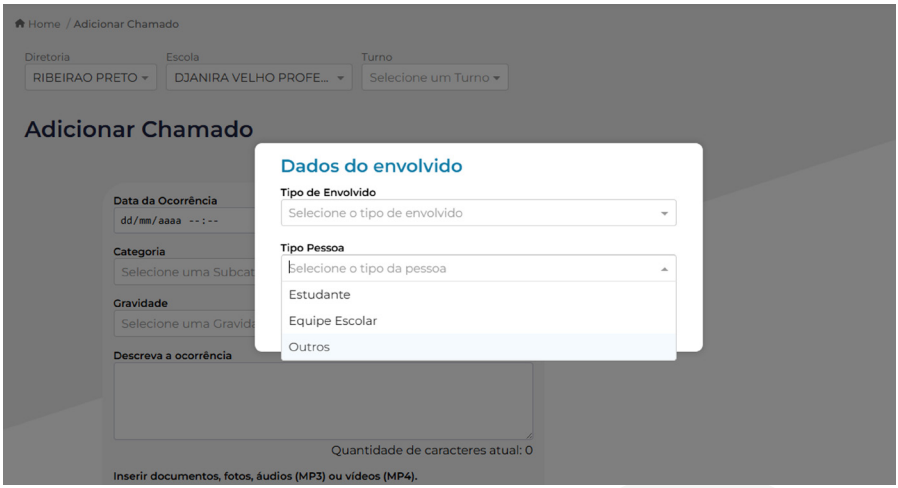


Você terá duas opções para registrar uma ocorrência/episódio de convivência na Plataforma Conviva: pelo quadro “Links rápidos” ou pelo menu lateral.

4. Ao clicar em “Adicionar Chamado” você encontrará uma ficha em que deverá preencher qual foi o episódio/ocorrência. No símbolo “+” você deverá selecionar o tipo de envolvido e o tipo da pessoa:



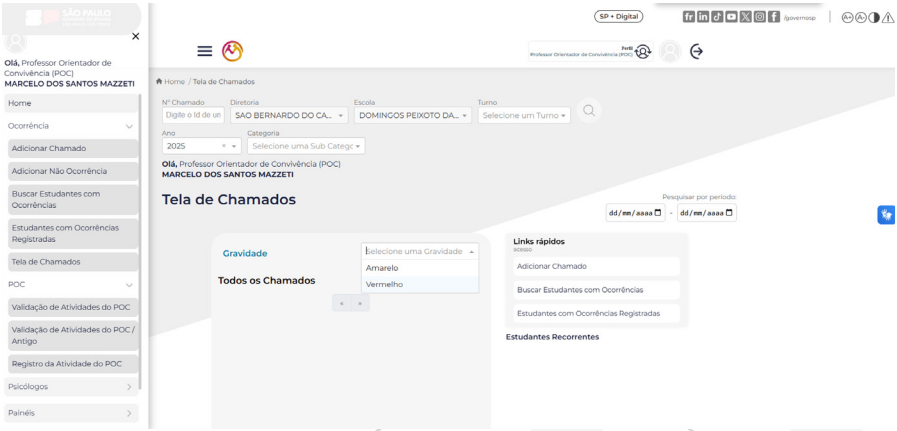




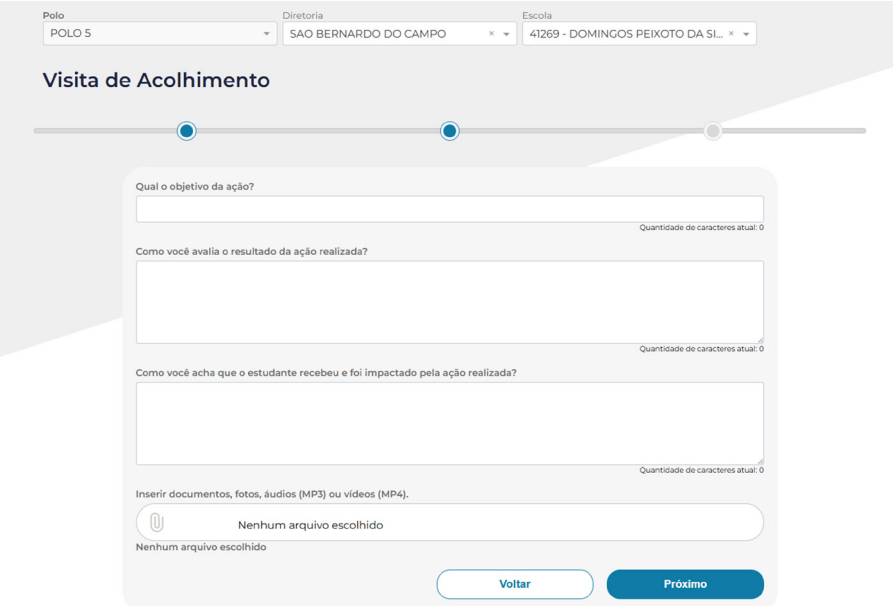
Lembre-se: Quanto maior o detalhamento, mais o Conviva conseguirá apoiar no acolhimento e encaminhamento das ocorrências.

5. No menu lateral você poderá encontrar os Estudantes com Ocorrências Registradas, onde você poderá buscar informações como o número de identificação da ocorrência, estudantes envolvidos, gravidade e status da ocorrência. Além de conseguir filtrar o turno, a turma e o ano para a pesquisa:

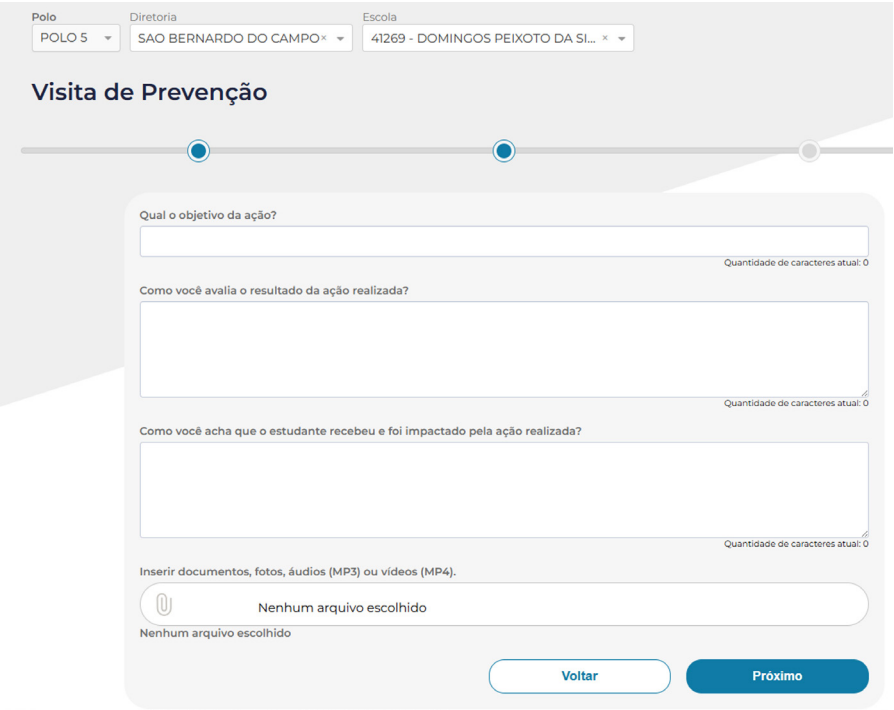
6. Também no menu lateral você encontra a Tela de Chamados, onde você acompanha todos os chamados abertos e os campos de links rápidos e dos estudantes com recorrência de ocorrências:



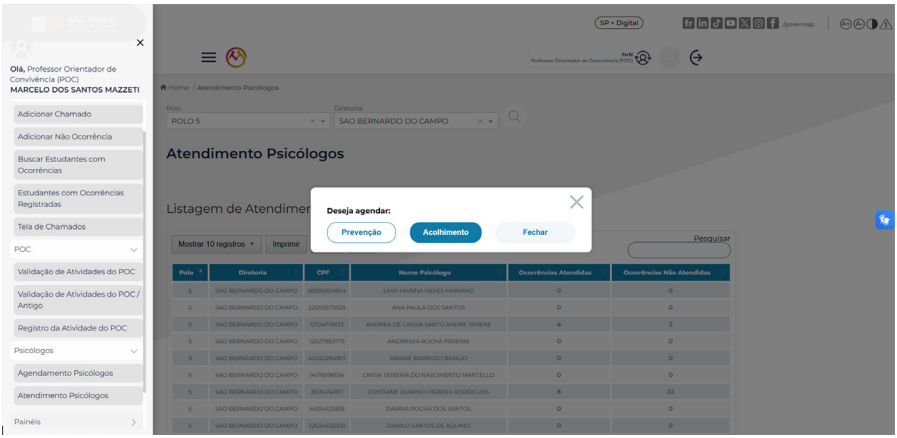
7. No campo de Registro da Atividade do POC é onde você registrará suas atividades de Prevenção e Acolhimento:



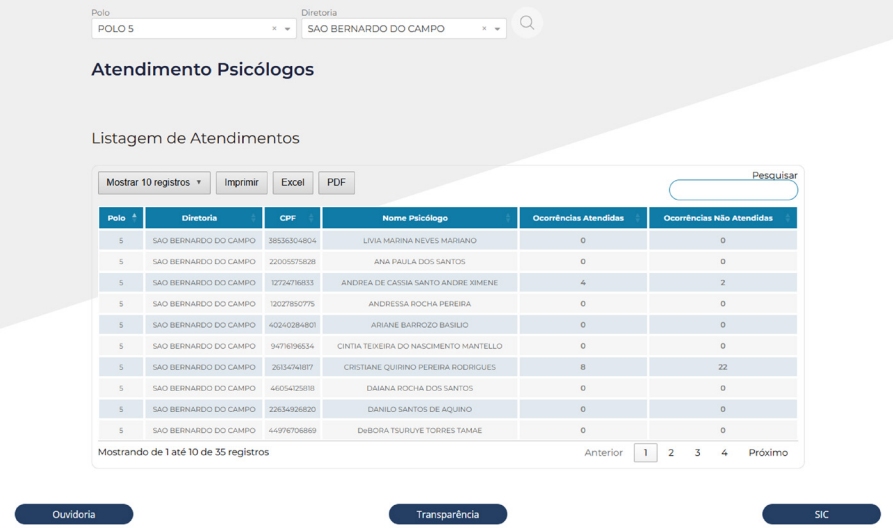
Lembre-se de registrar o máximo de detalhes em seus registros.



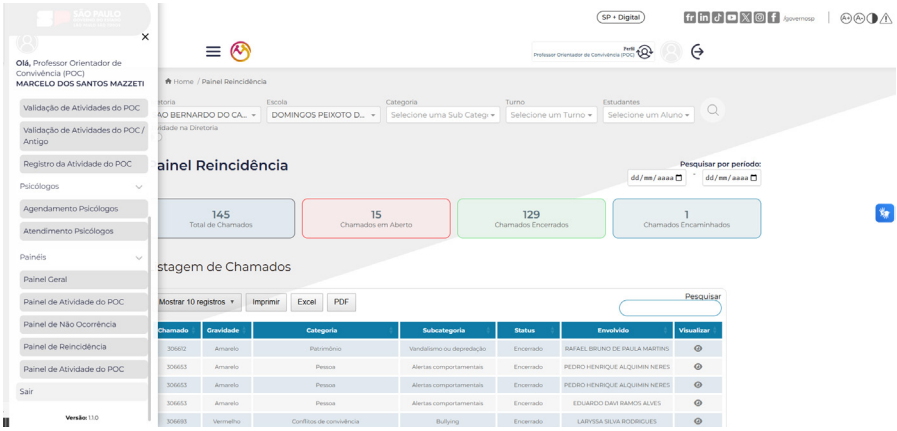
8. Em Agendamento Psicólogos você selecionará qual é o tipo de atendimento que você deseja agendar, se de Prevenção ou se de Acolhimento:



9. Em Atendimento Psicólogos você verá a listagem de atendimentos:

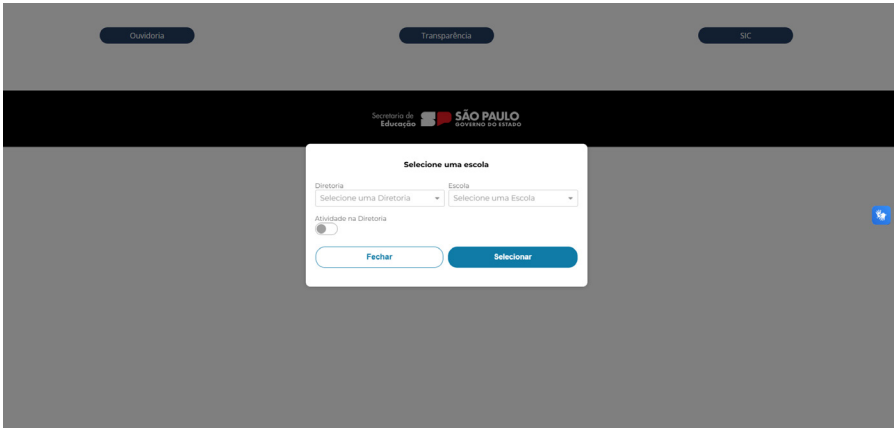


10. Em painéis você poderá acessar de forma facilitada a listagem das atividades em que você é responsável por acompanhar, como as ocorrências, as não ocorrências e estudantes reincidentes:

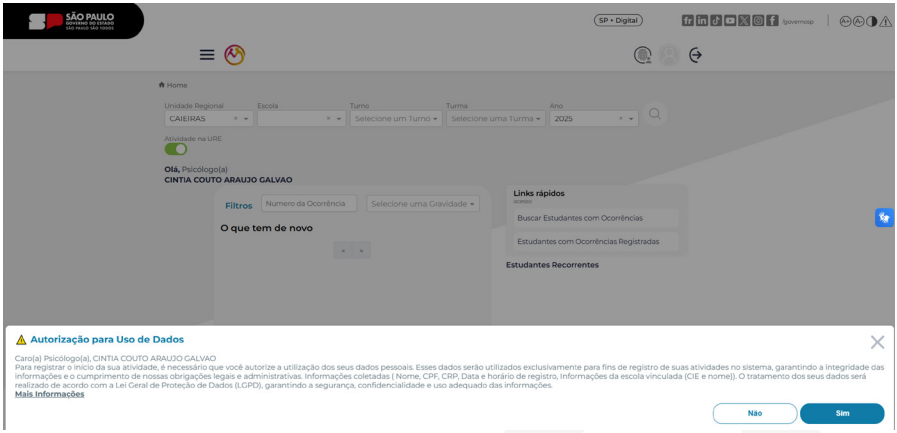


FUNCIONALIDADES DO PERFIL PSICÓLOGO

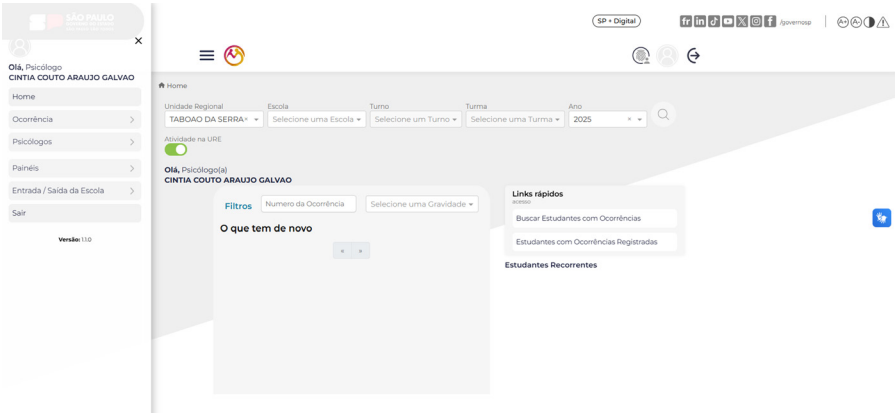
1. Ao realizar o login, você receberá o pedido de selecionar a sua diretoria e escola para atendimento:



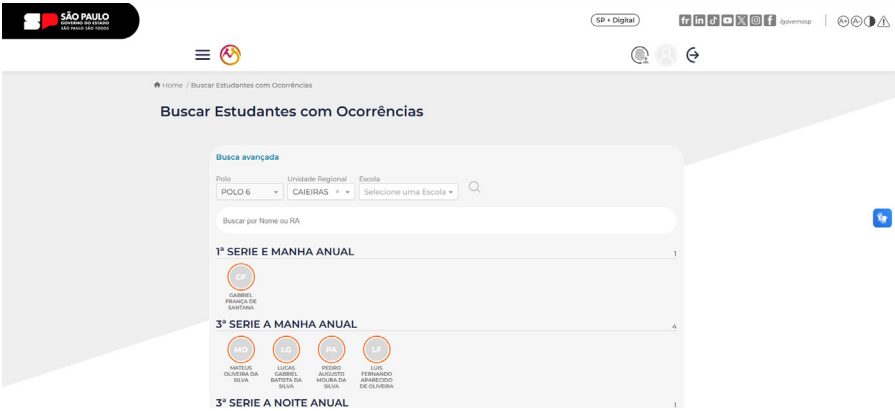
2. Após escolher a sua diretoria, você visualizará um pop-up na parte inferior da página para, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), você autorize a utilização dos seus dados pessoais:



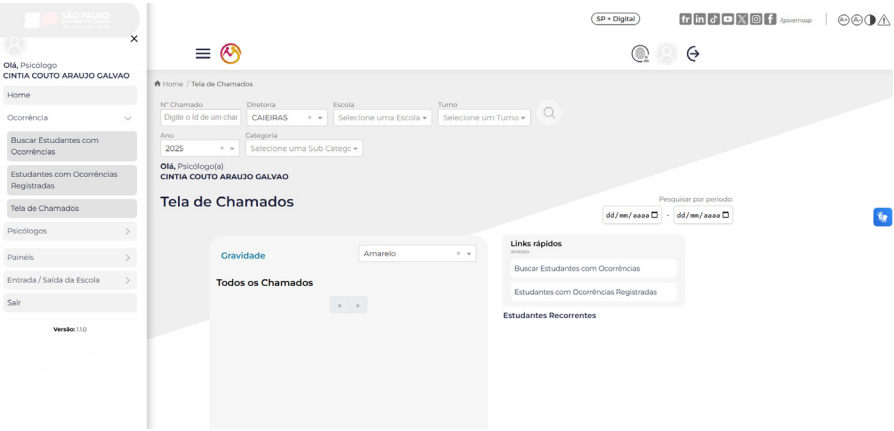
3. No painel de entrada (Home) você encontrará a possibilidade de selecionar os registros mais recentes por escola, turno, turma e ano. Além disso, por meio do campo de links rápidos você encontra os campos de busca de estudantes com ocorrências registradas e os estudantes com notificações recorrentes:



4. No menu lateral está a aba Estudantes com Ocorrências Registradas, onde você poderá buscar informações como o número de identificação da ocorrência, estudantes envolvidos, gravidade e status da ocorrência. Além de conseguir filtrar o turno, a turma e o ano para a pesquisa:

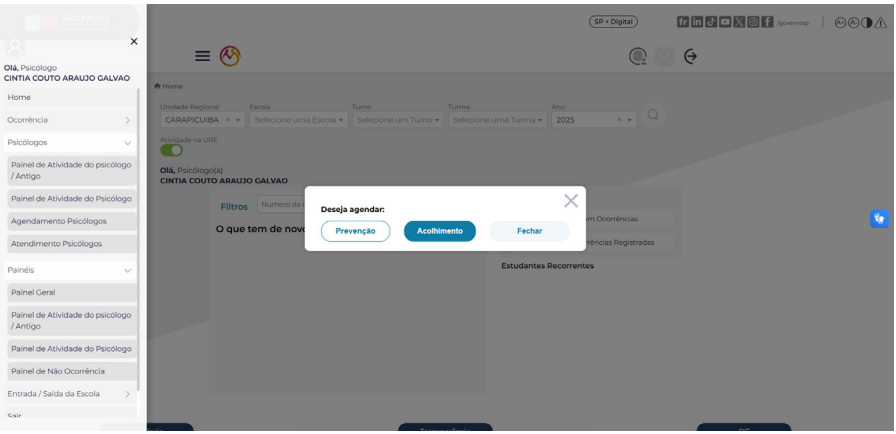


5. Também no menu lateral você encontra a Tela de Chamados, onde você acompanha todos os chamados abertos e, também, os campos de links rápidos e dos estudantes com recorrência de ocorrências:

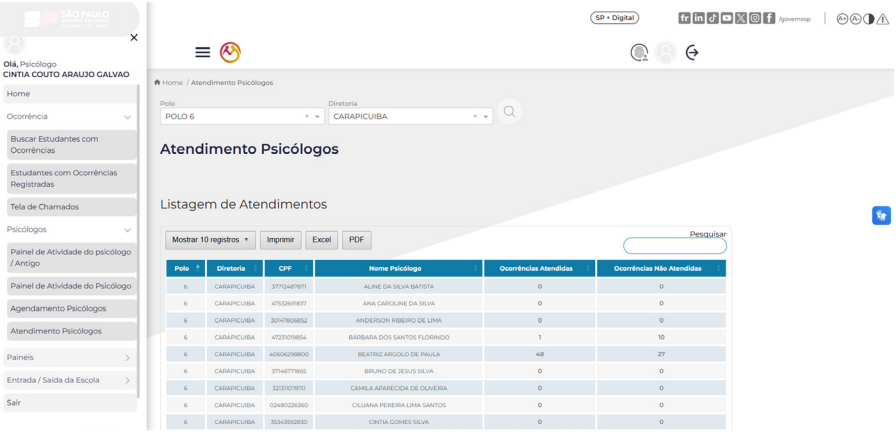


6. Ao clicar em Psicólogos, você terá acesso às opções de painéis com o seu painel de atividades, onde poderá verificar o andamento das validações das suas atividades pelo Professor Especialista em Currículo (PEC):

7. Na aba Agendamento Psicólogos você, como psicólogo ou supervisor, conseguirá agendar atendimentos de acolhimento ou prevenção para si, no caso do psicólogo, ou também para outros profissionais, no caso de quem possuir perfil de supervisor de psicólogos:

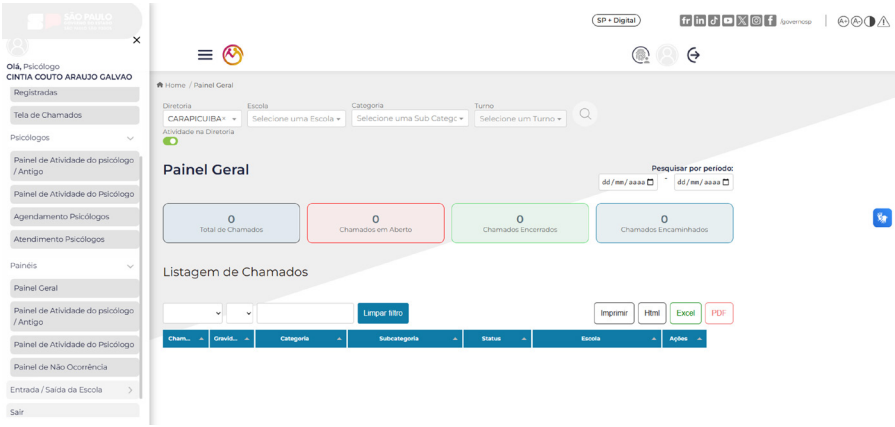


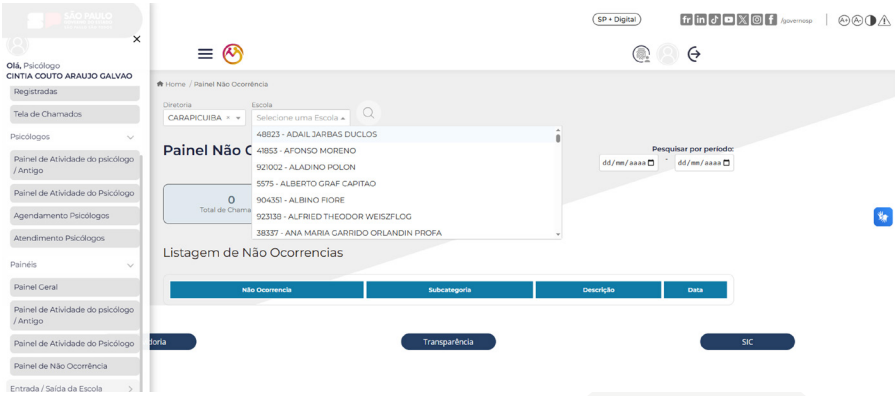
8. A aba de Atendimento Psicólogos fornece a visualização dos atendimentos dos psicólogos do polo:



Polo	Diretoria	CPF	Nome Psicólogo	Ocorrências Atendidas	Ocorrências Não Atendidas
6	CARAPICUIBA	37712487871	ALINE DA SILVA BATISTA	0	0
6	CARAPICUIBA	47532691837	ANA CAROLINE DA SILVA	0	0
6	CARAPICUIBA	30147806852	ANDERSON RIBEIRO DE LIMA	0	0
6	CARAPICUIBA	47231019854	BÁRBARA DOS SANTOS FLORINDO	1	10
6	CARAPICUIBA	40606298800	BEATRIZ ARGOLO DE PAULA	48	27
6	CARAPICUIBA	37146771865	BRUNO DE JESUS SILVA	0	0
6	CARAPICUIBA	32131107870	CAMILA APARECIDA DE OLIVEIRA	0	0
6	CARAPICUIBA	02480226360	CILUANA PEREIRA LIMA SANTOS	0	0
6	CARAPICUIBA	35343592830	CINTIA GOMES SILVA	0	0

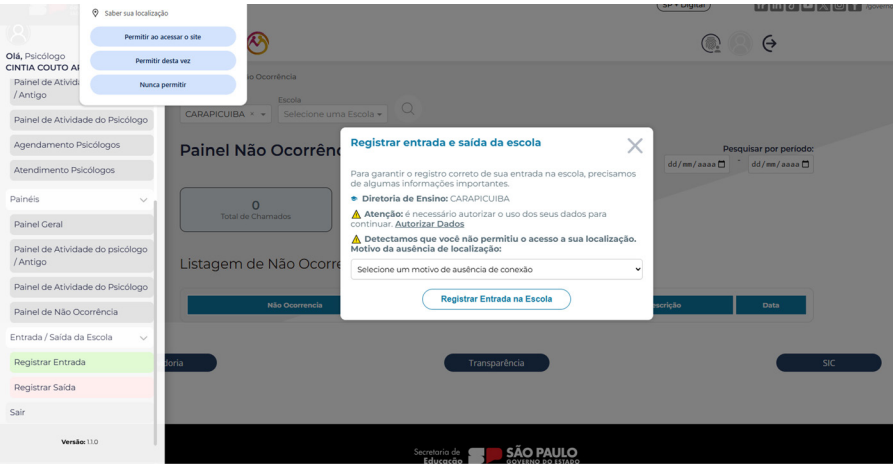
9. Em painéis você terá acesso ao Painel Geral, onde é possível ver de forma mais prática os status dos chamados, e o Painel de Não Ocorrência, onde você pode consultar os registros de não ocorrência das escolas em que você trabalha:



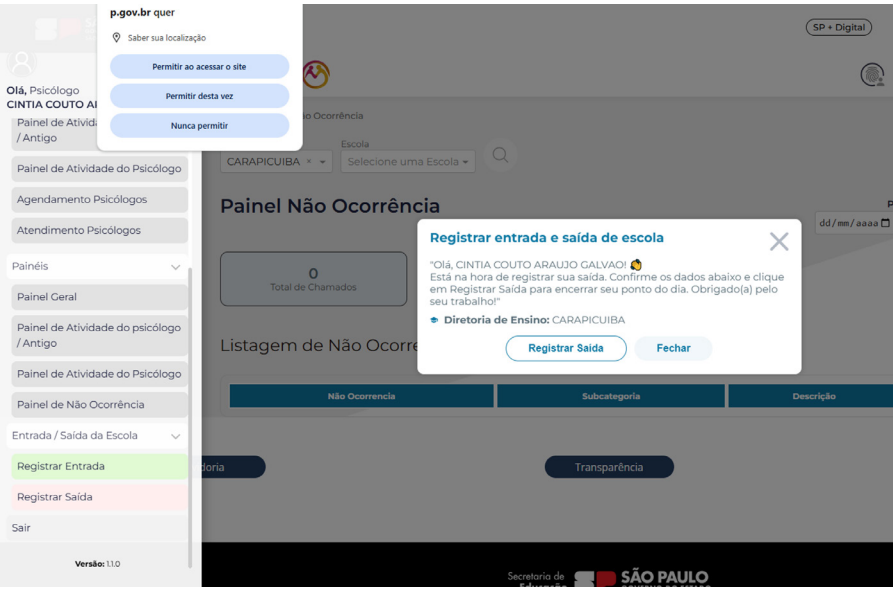


10. Por último, você encontrará os campos de Registrar Entrada e Registrar Saída da escola, que são parte essencial do seu trabalho. Lembre-se que o registro deve ser a cada escola:

a. Ao clicar em registrar a entrada você deverá permitir o compartilhamento da sua localização com a plataforma. Importante: caso a sua localização esteja superior a 3km você deverá justificar:



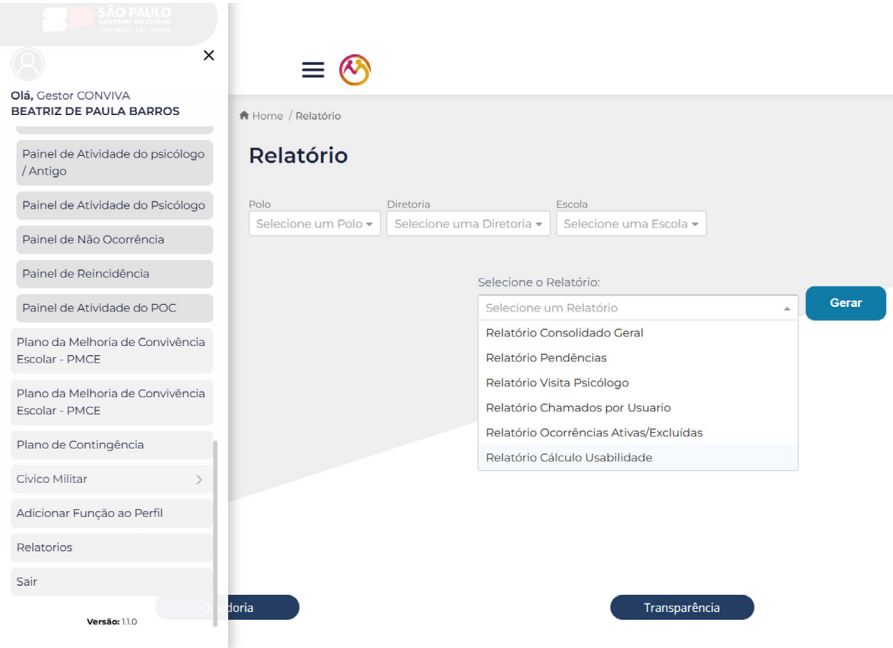
b. Para registrar saída, compartilhe, se necessário, a sua localização e clique no botão Registrar Saída, da mesma forma que o registro de entrada, caso a sua localização esteja superior a 3km você deverá justificar:



FUNCIONALIDADES DO PERFIL GESTOR CONVIVA

Com o perfil de Gestor Conviva você terá acesso às funcionalidades de todos os perfis, como encerrar chamados e agendar atividades de acolhimento e prevenção.

Além do acesso às funcionalidades de todos os perfis, conseguimos acessar diversos modelos de relatórios:



Importante: por conta do volume de dados a plataforma necessita de alguns minutos para o processamento. Lembre-se de preencher os campos dos filtros para a sua busca.

PERGUNTAS E RESPOSTAS FREQUENTES

1. Como são registrados os episódios?

Para registrar episódios de convivência basta entrar na nossa plataforma. Lá você encontrará os campos de forma simplificada de como fazer o seu registro.

https://conviva.educacao.sp.gov.br/

2. O que é feito com tantos registros?

Os registros nos apoiam na criação de materiais formativos, ações de prevenção de violência e promoção da cultura de paz nas escolas. As notificações são a base para tomarmos as melhores decisões.

3. Como encerrar um chamado?

No painel inicial você deve clicar nas setas ao lado da caixa com o nome do estudante e selecionar a opção Encerrar Chamado. Antes de encerrar, confirme se todos os envolvidos foram:

- Encaminhados;
- Agendados;
- Atendidos.

Outras formas de encerrar um chamado:

- **Pendente / Em análise**
  Este é o primeiro status do chamado ou do envolvido, indicando que ainda não houve nenhum encaminhamento.
  Para encerrar o chamado nesse estágio, é possível concluí-lo diretamente, sem necessidade de encaminhamento.
  Caso se deseje encaminhar para uma tratativa específica (Psicólogos, Rede Protetiva, Saúde Hospitalar), utilize os três pontinhos ao lado do chamado para realizar o encaminhamento.

- **Encaminhado (Rede Protetiva / Rede Hospitalar)**
  Este status indica o tipo de encaminhamento realizado.
  Não há tratamento específico para esses encaminhamentos na plataforma, portanto o chamado pode ser concluído normalmente clicando nos três pontinhos ao lado do chamado e selecionando **Concluir**.
- **Encaminhado (Psicólogo)**
  Neste status, o chamado está em processo e **não pode ser encerrado diretamente**.
  Para encerrar, é necessário:
  Avançar para o próximo status (**Agendado**), ou Cancelar o encaminhamento, retornando ao status anterior (**Pendente**).
  Se optar por concluir sem agendamento, exclua o encaminhamento e, em seguida, conclua o chamado.
- **Agendado**
  Neste status, o psicólogo deve registrar a atividade de acolhimento agendada para o aluno envolvido.
  Após o registro, o chamado será encaminhado para o status **Atendimento Realizado – Aguardando Encerramento**.Também é possível cancelar o agendamento e retornar ao status de encaminhamento. Para isso, o psicólogo deve excluir o agendamento na aba **Psicólogos**, na tela de **Agendamento**.
- **Aguardando Encerramento**
  Este é o último status do chamado, após o psicólogo registrar o atendimento ao aluno. Neste estágio, a escola pode concluir o chamado manualmente, clicando nos três pontinhos ao lado do chamado/envolvido e selecionando **Concluir**.

4. Como posso aprovar uma jornada de psicólogo?

Verifique no painel de atividades do psicólogo se o círculo está laranja e a coluna “Aprovado” está com o status “Enviado para aprovação”.

5. Qual é o fluxo de ações dos psicólogos?

O fluxo correto de atendimento/acolhimento após o encaminhamento do estudante é: acolhimento/atendimento, registro do atendimento/acolhimento e conferência no painel de atividades do psicólogo se tudo foi feito conforme o esperado.

6. Como enviar uma atividade para aprovação?

Vá até o painel de atividades do psicólogo. Na coluna "Ações", clique no ícone de olho. Você será redirecionado para a tela de envio.

7. Como registrar o check-out em uma jornada que ficou sem horário de saída?

No painel de atividades do psicólogo, na coluna "Ações", clique no ícone de relógio e preencha os dados necessários na tela que aparecer e envie para a aprovação.

8. Quais são as etapas de um chamado?

As etapas são:

- Encaminhamento do estudante pela escola;
- Agendamento;
- Atendimento/Acolhimento;
- Registro da atividade.

9. Como alterar o status do estudante para "Atendido"?

Verifique se a atividade de acolhimento agendado foi registrada corretamente na sua jornada e o status será alterado automaticamente.

Dúvidas, sugestões ou dificuldades técnicas entre em contato com a gente no atendimento.educacao.sp.gov.br

CONVIVA SP
Programa de Melhoria da Convivência e Proteção Escolar

Secretaria da **Educação**

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS