



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

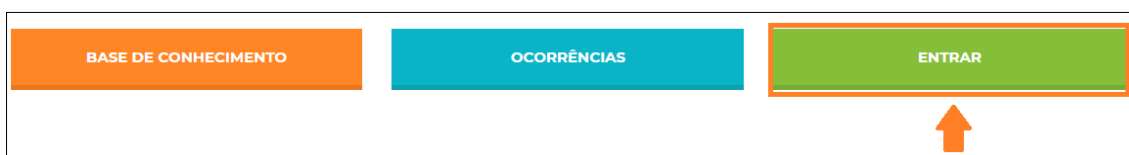
O portal de Atendimento é um canal de comunicação da Secretaria de Estado da Educação.

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**.

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.

Dados Pessoais

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

Atualizar ←

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



2 – Abertura de ocorrência

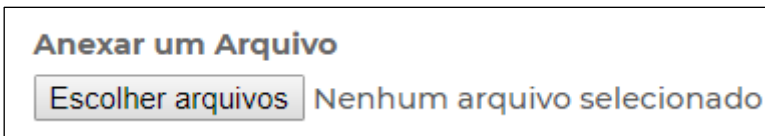
Passo 1 – Na aba ocorrências, clique no botão **Abrir uma Nova Ocorrência**.

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

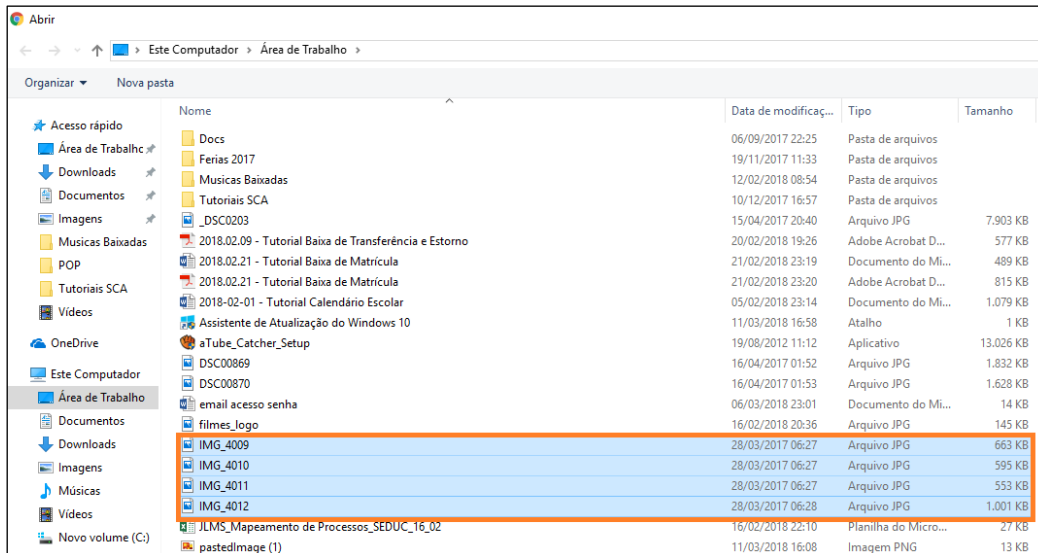
Título da ocorrência: título do assunto que você deseja tratar

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.

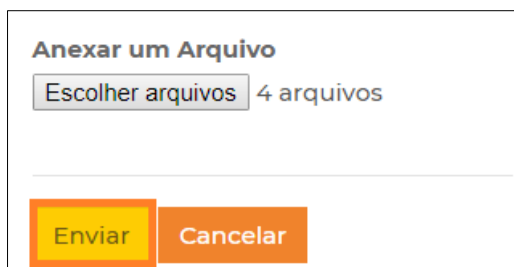
Assunto: Para informar o assunto, clique na lupa.



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



Passo 3 – Clique em **Enviar** para encaminhar sua solicitação.



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

BASE DE CONHECIMENTO
OCORRÊNCIAS
CAMILA DA SILVA ALCAZAR ▾

Página Inicial > Suporte

Suporte

Q Como podemos ajudar você?

✕

Q

☰ Minhas Ocorrências Abertas ▾

Q

Abrir uma Nova Ocorrência

Número da Ocorrência	Título da Ocorrência	Tipo	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 ▾

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 Ocorrências Abertas ▾ Pesquisar Q Abrir uma Nova Ocorrência

Número da Ocorrência	Título da Ocorrência	Tipo	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 ▾

▾
↓
Exibir Detalhes

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!