



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

MANUAL

CENTRAL DE ATENDIMENTO

SUMÁRIO

1 - Como acessar o Central de Atendimento?.....	1
2 - Como abrir um chamado no Central de Atendimento?.....	4
3 - Como acompanhar a situação de chamado no Central de Atendimento?	7
4 - Como excluir uma solicitação de chamado no Central de Atendimento?.....	8
5 - Como editar uma solicitação de chamado no Central de Atendimento?.....	10
6 - Como visualizar o chamado finalizado pelo atendente?	12
7 - Como acessar as Perguntas Frequentes?	14

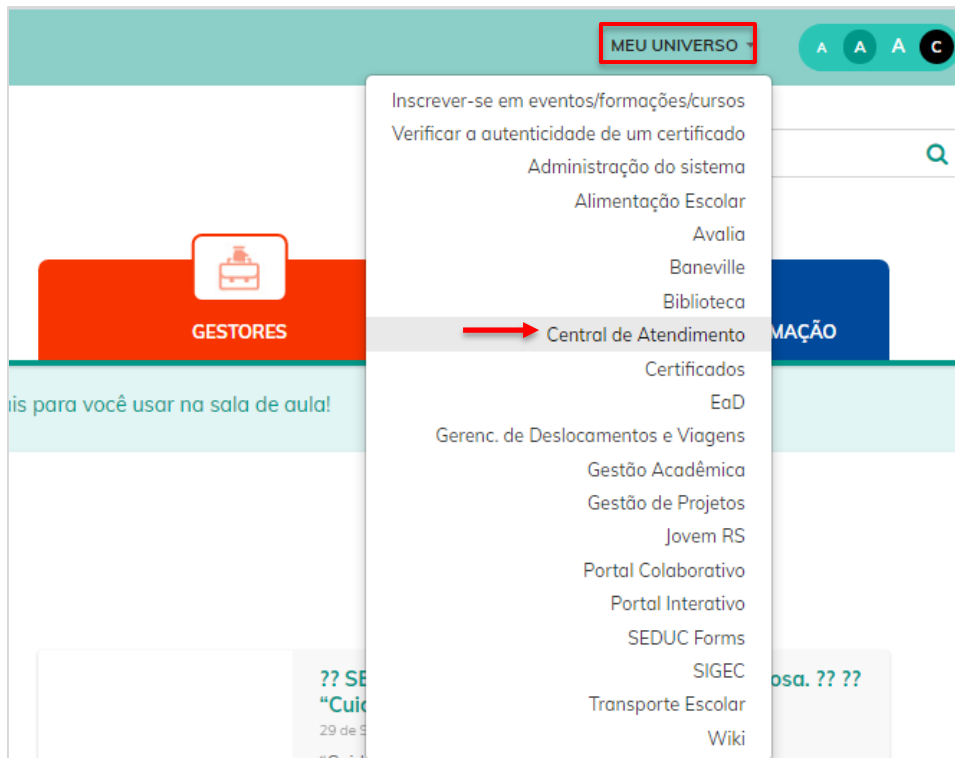
1 - Como acessar o Central de Atendimento?

1º Passo: Acesse o endereço <http://portal.educacao.rs.gov.br> e clique em **Faça Seu Login**.



2º Passo: Insira seu **Login** que é o seu CPF e a **Senha** é os 4 últimos dígitos apenas no primeiro acesso, após clique em **Enviar**.

3º Passo: Clique em **Meu Universo** > **Central de Atendimento**.



4° Passo: Por fim, você será direcionado para o Perfil de **Solicitante**.



5° Passo: Por fim, você será direcionado para a página do Central de Atendimento.

The screenshot shows the 'CENTRAL DE ATENDIMENTO' interface. At the top, there is a header with the logo of the 'ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SECRETARIA DA EDUCAÇÃO', a headset icon, the title 'CENTRAL DE ATENDIMENTO', a notification bell, and a 'Menu' button. Below the header, a navigation bar contains four icons: a question mark for 'Perguntas frequentes', a briefcase for 'Solicitar viagem', a telephone for 'Pesquisar ramal', and a person with a speech bubble for 'Abrir chamado'. The main content area is titled 'Solicitações de atendimento' and contains a table with the following data:

0	Solicitações pendentes de atendimento
0	Solicitações retificadas pelo atendente
0	Solicitações em atendimento
2	Solicitações finalizadas

Below the table, it states 'Última atualização às 14:49:19'. At the bottom of the page, there is a footer: 'Central de Atendimento - 019 0 - 2020 - Todos os direitos reservados.'

2 - Como abrir um chamado no Central de Atendimento?

1º Passo: Para abrir um chamado no Central de Atendimento, clique no ícone **Abrir Chamado**.

This is a close-up screenshot of the navigation bar from the previous image. The four buttons are visible: 'Perguntas frequentes', 'Solicitar viagem', 'Pesquisar ramal', and 'Abrir chamado'. The 'Abrir chamado' button, which features a red icon of a person with a speech bubble, is highlighted with a red rectangular box.

2º Passo: Após clicar em **Abrir Chamado** você precisará preencher as informações da sua solicitação. Os campos com (*) são campos obrigatórios.

IMPORTANTE: No campo **Tipo de Solicitação** são listados os tipos de solicitações para o atendimento. Após designar o tipo de solicitação o sistema mostrará o **Assunto**.

Tipo de Solicitação

Tipo de solicitação *

Digite o tipo da solicitação

E-mail @educar		Telefone
Setor de Senhas		
Suporte aos Sistemas	amál	
Suporte Impressoras		
Suporte Infraestrutura		ID Funcional
Suporte TI		
Telefonia		ID Funcional

Assunto

Assunto *

Digite o assunto

Alimentação Escolar	
Avalia	
Biblioteca	
Central de Atendimento	
Certificados	
CIPAVE	
EaD	
Escola Aberta	
GDV	*
Jovem RS	
Ponto Digital	REGIONAL DE EDUCACAO - PORTO ALEGRE
Portal da educação	
SEDUC Forms	
SIGEC	
Transporte Escolar	

The screenshot shows the 'Central de Atendimento' interface for the 'SECRETARIA DA EDUCAÇÃO' of the 'ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL'. The main heading is 'Cadastro de solicitação de atendimento'. A yellow alert box states: 'Atenção: analize seu e-mail para o e-mail institucional, para agulizar seu atendimento clique aqui'. The form includes the following fields and options:

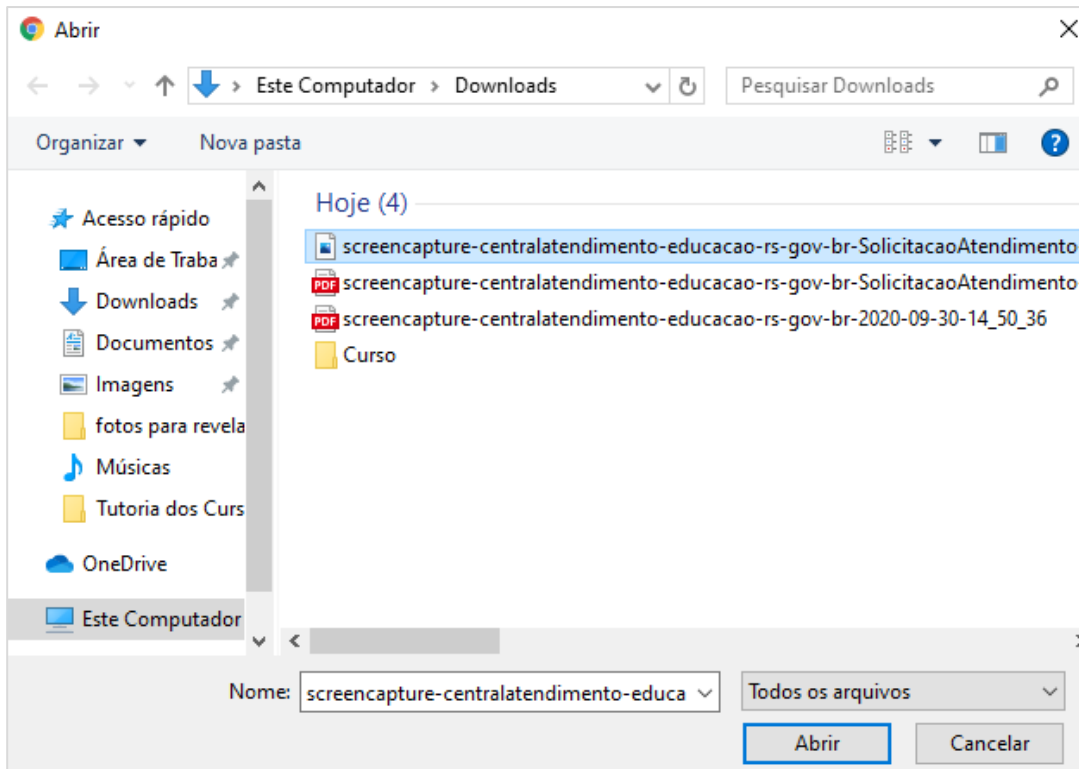
- Ordem de serviço: 210900000150845
- Tipo de solicitação *: Superar aos Sistemas
- Assunto *: Portal da educação
- Perfil do solicitante: Digite o número do perfil
- Telefone: [Empty field]
- Nome do computador: SE-PAE-0210
- CPF do solicitante: [Empty field]
- ID Funcional: ID Funcional
- Cidade do solicitante: PORTO ALEGRE
- Unidade administrativa *: 01 COORDENADORIA REGIONAL DE EDUCACAO - PORTO ALEGRE
- Sector *: DEPARTAMENTO PEDAGÓGICO
- Descrição do problema *:
 - Boa tarde!
 - Solicito por gentileza acesso ao Portal da Educação.
 - Obrigada!
- Buttons: 'VIZUALIZAR DESCRIÇÃO DO PROBLEMA', 'ADICIONAR ANEXO', 'ENVIAR', 'CANCELAR'


At the bottom, it says 'Central de Atendimento - 0.90.1 - 2019 - Todos os direitos reservados.'

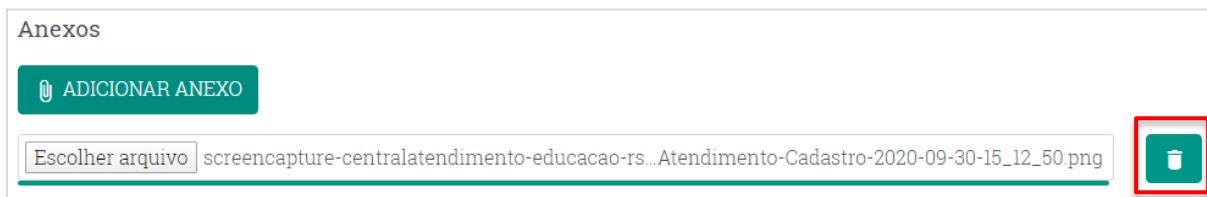
Você também poderá colocar anexos referente a sua solicitação. Para inserir um documento ou print de tela, basta clicar no botão **Adicionar Anexo**.

This close-up shows the 'Anexos' section. It features a button labeled 'ADICIONAR ANEXO' with a paperclip icon, which is highlighted with a red box. Below it is a file selection area with the text 'Escolher arquivo' and 'Nenhum arquivo selecionado', and a trash icon on the right.

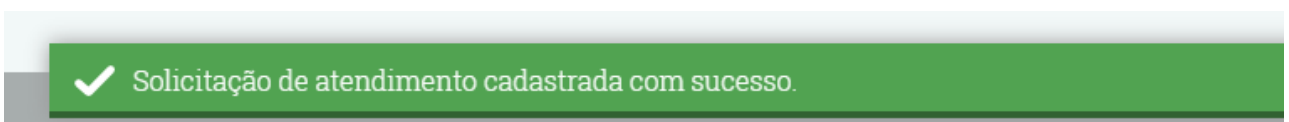
Após clique em **Escolher Arquivo**, selecione o arquivo em seu computador e clique em **Abrir**.



Pronto! Seu arquivo já está inserido na sua solicitação. Caso não queira enviar o arquivo, basta clicar no ícone .



Para finalizar, aguarde a confirmação do cadastro do seu atendimento.



3 - Como acompanhar a situação de um chamado no Central de Atendimento?

Para acompanhar o andamento da sua solicitação basta conferir o status do chamado.

Na tela principal do sistema Central de Atendimento você encontrará todas as solicitações que você cadastrou no sistema. Na tela abaixo você encontra as solicitações por categoria: **Solicitações Pendentes de Atendimento** (aguardando atendimento); **Solicitações Retificadas pelo Atendente** (o atendente solicitou alguma informação que não consta no chamado); **Solicitações em Andamento** (aguardando atendimento do atendente) e **Solicitações Finalizadas** (chamado resolvido).

Solicitações de atendimento	
1	Solicitações pendentes de atendimento
0	Solicitações retificadas pelo atendente
0	Solicitações em andamento
2	Solicitações finalizadas

Última atualização às 15:49:15

4 - Como excluir uma solicitação de chamado no Central de Atendimento?

1° Passo: Clique em **Solicitação Pendente de Atendimento**.

Solicitações de atendimento	
1	Solicitações pendentes de atendimento

2° Passo: Por fim, você será direcionado para a página onde encontrasse todos os chamados pendentes de atendimento. Você também poderá filtrar os chamados mais antigos pela **Ordem de Serviço** ou pela **Situação** se caso desejar. Após clique em **Pesquisar**.

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Bem-vindo, ANA PAULA BEIJOSA BRAGA

Consulta de solicitações de atendimento

Ordem de serviço

Tipo de solicitação: Digite o tipo da solicitação









Assunto: Digite o assunto

Situação: Aguardando atendimento

Data inicial: __/__/____

Data final: __/__/____

PESQUISAR LIMPAR NOVA SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO









Tipo de solicitação	Assunto	Ordem de serviço	Data da solicitação	Situação	Ações
Suporte aos Sistemas	Portal da educação	9742200930160419	30/09/2020	Aguardando atendimento	   
Suporte aos Sistemas	Portal da educação	C1D5200930160151	30/09/2020	Aguardando atendimento	   

Total de itens: 2

Itens por página: 10

Central de Atendimento - 0.19.0 - 2020 - Todos os direitos reservados.

2º Passo: Para excluir basta clicar no ícone  .

Tipo de solicitação	Assunto	Ordem de serviço	Data da solicitação	Situação	Ações
Suporte aos Sistemas	Portal da educação	9742200930160419	30/09/2020	Aguardando atendimento	   
Suporte aos Sistemas	Portal da educação	C1D5200930160151	30/09/2020	Aguardando atendimento	   

3º Passo: Para realizar a exclusão do chamado o sistema pedirá a sua confirmação, conforme tela abaixo. Clique em **Confirmar**.

Confirmação de exclusão
✕

Tem certeza que deseja excluir esta solicitação de atendimento?

CANCELAR

CONFIRMAR


Para finalizar, aguarde a confirmação da exclusão do seu chamado.









✓ Solicitação de atendimento excluída com sucesso.

5 - Como editar uma solicitação de chamado no Central de Atendimento?

1º Passo: Você também poderá filtrar os chamados mais antigos pela **Ordem de Serviço** ou pela **Situação** se caso desejar. Após clique em **Pesquisar**.

The screenshot shows the 'Central de Atendimento' interface. At the top, there is a header with the logo of the 'ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SECRETARIA DA EDUCAÇÃO', a headset icon, the text 'CENTRAL DE ATENDIMENTO', a notification bell, and 'Aplicativos'. Below the header, a green bar displays 'Bem-vindo, ANA PAULA BEIJOSA BRAGA' and a 'Menu' button. The main content area is titled 'Consulta de solicitações de atendimento'. It features several search filters: 'Ordem de serviço' (highlighted with a red box), 'Tipo de solicitação' (with a dropdown menu), 'Assunto' (with a text input), 'Situação' (with a dropdown menu), 'Data inicial' (with a date input), and 'Data final' (with a date input). Below these filters are three buttons: 'PESQUISAR' (highlighted with a red box), 'LIMPAR', and 'NOVA SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO'. A table displays the search results with columns: 'Tipo de solicitação', 'Assunto', 'Ordem de serviço', 'Data da solicitação', 'Situação', and 'Ações'. The table contains two rows of data. Below the table, there is a pagination control showing 'Total de itens: 2' and 'Itens por página: 10'. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Central de Atendimento - 0.19.0 - 2020 - Todos os direitos reservados.'

2º Passo: Para editar basta clicar no ícone  .

Tipo de solicitação	Assunto	Ordem de serviço	Data da solicitação	Situação	Ações
Suporte aos Sistemas	Portal da educação	9742200930160419	30/09/2020	Aguardando atendimento	   
Suporte aos Sistemas	Portal da educação	CID5200930160151	30/09/2020	Aguardando atendimento	   

3º Passo: Para realizar a edição do chamado informe o que deseja alterar e clique em **Enviar**.

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Bem-vindo, ANA PAULA BEIJOSA BRAGA

Cadastro de solicitação de atendimento

Atenção: atualize seu e-mail para o e-mail institucional, para agilizar seu atendimento clique [aqui](#).

Ordem de serviço
CID5200930160151

Tipo de solicitação *
Assunto *
Portal da educação

Ramal do solicitante
Digite o número do ramal

Telefone
(51) 99404-8727

Nome do computador *
_ _ _ _ _

CPF do solicitante
84710411034

ID Funcional
ID Funcional

Cidade do solicitante
PORTO ALEGRE

Unidade administrativa *
01 COORDENADORIA REGIONAL DE EDUCACAO - PORTO ALEGRE

Setor *
DEPARTAMENTO PEDAGÓGICO

Descrição do problema *

TESTE MANUAL

[EDITAR DESCRIÇÃO DO PROBLEMA](#)

Agendamento de visita técnica

Anexos

[ADICIONAR ANEXO](#)

[ENVIAR](#) [CANCELAR](#)

Central de Atendimento - 0.19.0 - 2020 - Todos os direitos reservados.

Para finalizar, aguarde a confirmação da alteração do seu chamado.

✓ Solicitação de atendimento alterada com sucesso.

6 - Como visualizar o chamado finalizado pelo atendente?

1º Passo: Clique em **Solicitações Finalizadas**.

Solicitações de atendimento

2	Solicitações finalizadas
---	--------------------------

2º Passo: Você também poderá filtrar os chamados mais antigos pela **Ordem de Serviço** ou pela **Situação** se caso desejar. Após clique em **Pesquisar**.

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO





Bem-vindo, ANA PAULA BEIJOSA BRAGA

Consulta de solicitações de atendimento

Tipo de solicitação: Assunto:

Situação: Data inicial: Data final:


PESQUISAR **LIMPAR** **NOVA SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO**



Tipo de solicitação	Assunto	Ordem de serviço	Data da solicitação	Situação	Ações
Suporte aos Sistemas	Transporte Escolar	C051191220145905	20/12/2019	Atendido	 
Suporte aos Sistemas	Alimentação Escolar	8E4D191016101747	16/10/2019	Atendido	 

Total de itens: 2

Itens por página: 10

Central de Atendimento - 0.19.0 - 2020 - Todos os direitos reservados.

3º Passo: Para visualizar a resposta do atendente basta clicar no ícone **Detalhes da Solicitação de Atendimento** .

Tipo de solicitação	Assunto	Ordem de serviço	Data da solicitação	Situação	Ações
Suporte aos Sistemas	Transporte Escolar	C051191220145905	20/12/2019	Atendido	  
Suporte aos Sistemas	Alimentação Escolar	8E4D191016101747	16/10/2019	Atendido	 

4º Passo: Ao clicar no ícone detalhes da solicitação de atendimento você encontrará a seguinte tela com todas as informações no chamado. Ao rolar o cursor do mouse para baixo você encontrará a resposta do atendente como também a possibilidade de **Reabrir o Chamado** caso desejar.

Detalhes da solicitação de atendimento ×

Detalhes

Solicitante

Nome

ANA PAULA BEIJOSA BRAGA

Atenção: atualize seu e-mail para o e-mail institucional, para agilizar seu atendimento clique [aqui](#).

Email

ana.braga@mstech.com.br

Detalhes da solicitação de atendimento

Atendido Seleccione a situação

Resposta do atendente
 Prezada Ana, O erro será corrigido ainda nessa semana, após atualização do sistema.
 Atenciosamente.

Histórico de atendimento

Data da atividade	Atividade	Responsável	Observação
16/10/2019 16:41:01	Novo status: Atendido	CELSO HIDEO NISHIOKA	
16/10/2019 16:41:01	Nova observação	CELSO HIDEO NISHIOKA	

5º Passo: Caso deseje **Reabrir o Chamado** clique no ícone

7 - Como acessar as Perguntas Frequentes?

As **Perguntas Frequentes** são como um FAC do sistema Central de Atendimento. Ele possui a finalidade de auxiliar nas dúvidas dos usuários. Nele consta o passo a passo das dúvidas mais pertinentes dos usuários.

1º Passo: Na tela principal do sistema Central de Atendimento clique em **Perguntas Frequentes**.

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Bem-vindo, Menu

Perguntas frequentes

Solicitar viagem

Pesquisar ramal

Abrir chamado

2º Passo: Por fim, você será direcionado para as **Perguntas Frequentes**. Nesta tela, você poderá consultar por sistema ou descrever sua dúvida. Escolha um sistema e clique no ícone que o representa.

3º Passo: Após você será direcionado para a tela abaixo onde já possuem algumas dúvidas respondidas.

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Aplicativos

Bem-vindo, ANA PAULA BEIJOSA BRAGA

Menu

Como podemos ajudar?

Descreva seu problema

#Atualização de Sistema


- Como acessar o sistema Transporte Escolar?
- Como cadastrar um usuário?
- Como eu crio um lote?
- Como eu faço a georreferenciação de um aluno ou escola?
- Como eu faço para cadastrar manualmente um aluno da rede municipal?
- Como eu faço para cadastrar um aluno municipal através de importação de planilhas?
- Como eu faço para cadastrar um aluno municipal manualmente?
- Como eu organizo o itinerário de um lote?
- Como faço a pesquisa de um lote?

VOLTAR

Total de itens: 16

Itens por página: 10

Central de Atendimento - 019.0 - 2020 - Todos os direitos reservados.

4° Passo: Após clique na pergunta que deseje visualizar. Pronto, agora é só assistir as telas e ir avançando no ícone  .



Bem-vindo, ANA PAULA BEIJOSA BRAGA

Menu



Como eu crio um lote?

1º passo: No menu "Transporte" clique em "Lotes". Clique em "Incluir Lote".

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

Transporte Escolar

Bem-vindo, LUCAS DE SOUZA MEDEIROS | Meus dados | Aplicativos | Sair

FROTA | TRANSPORTE | OCORRÊNCIAS | RELATÓRIOS | CONFIGURAÇÕES | CADASTROS | FINANCEIRO

Você está em: [Home](#) > [Transporte](#) > [Cadastro de lotes](#)

CADASTRO DE LOTE

Os campos marcados com asterisco (*) são obrigatórios.

Ano letivo * Lote vigente de * ANO * Horário de saída * Horário do retorno * Fornecedor *
Descrição do lote (5000) Contrato * Vigência até *
Modelo do veículo * Placa do veículo *
Tipo de transporte * Rural Urbano

Lote para licitação

ANEXOS

Nome do arquivo
Descrição
nenhum anexo adicionado

Município * Tipo de lote * Ida Volta Turno * Paralelo Integral Manhã Tarde Retorno Retorno manhã - tarde Retorno tarde - noite Tardes

Calcular KM médio Sim Não Valor KM *

Exibir mapa

Essa resposta foi útil?



VOLTAR

