



**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

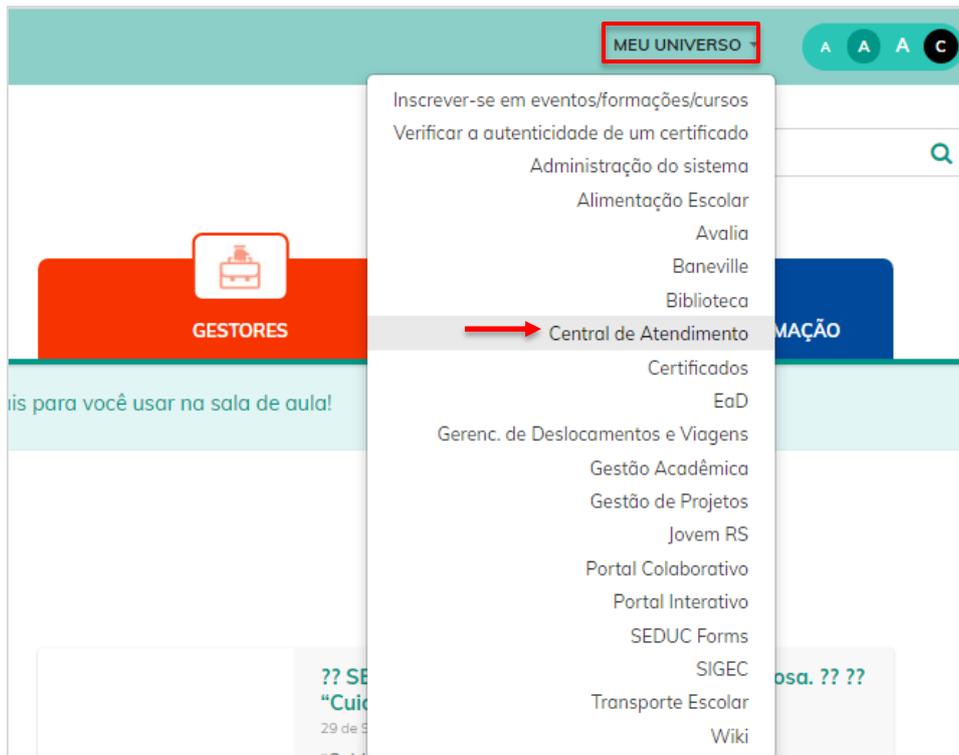
## 1 - Como acessar o Central de Atendimento?

**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.

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Aplicativos

Bem-vindo, Menu

Perguntas frequentes Solicitar viagem Pesquisar ramal Abrir chamado

Solicitações de atendimento

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

Última atualização às 14:49:19

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**.

Bem-vindo, Menu

Perguntas frequentes Solicitar viagem Pesquisar ramal **Abrir chamado**

**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 \*

E-mail @educar		Telefone	
Setor de Senhas			
<b>Suporte aos Sistemas</b>	<input type="text" value="E-mail"/>		
Suporte Impressoras			
Suporte Infraestrutura		ID Funcional	
Suporte TI			
Telefonia	<input type="text"/>	ID Funcional	

## Assunto

Assunto \*

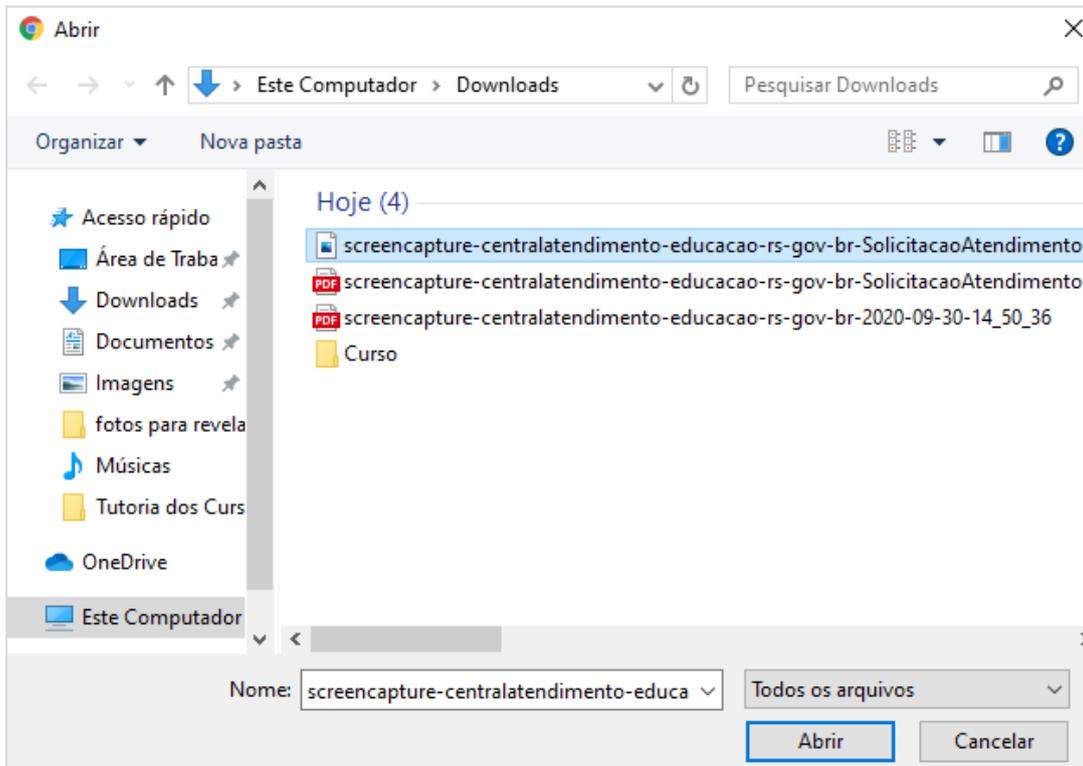
Alimentação Escolar	
Avalia	<input type="text"/>
Biblioteca	
Central de Atendimento	
Certificados	
CIPAVE	
EaD	
Escola Aberta	
GDV	*
Jovem RS	
Ponto Digital	REGIONAL DE EDUCACAO - PORTO ALEGRE
<b>Portal da educação</b>	
SEDUC Forms	
SIGEC	
Transporte Escolar	

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, and the text 'CENTRAL DE ATENDIMENTO'. On the right, there are notification and application icons. Below the header, a green bar contains 'Bem-vinda,' and a 'Menu' button. The main content area is titled 'Cadastro de solicitação de atendimento'. A yellow box contains an attention message: 'Atenção: analize seu e-mail para o e-mail institucional, para agulizar seu atendimento clique aqui'. The form includes several fields: 'Ordem de serviço' (filled with 'E10900000150845'), 'Tipo de solicitação\*' (filled with 'Suporte aos Sistemas'), 'Assunto\*' (filled with 'Portal da educação'), 'Perfil do solicitante' (filled with 'Digite o número do perfil'), 'Telefone' (empty), 'Nome do computador' (filled with 'SE-PAE-0210'), 'CPF do solicitante' (empty), 'ID Funcional' (filled with 'ID Funcional'), 'Cidade do solicitante' (filled with 'PORTO ALEGRE'), 'Unidade administrativa\*' (filled with '01 COORDENADORIA REGIONAL DE EDUCACAO - PORTO ALEGRE'), 'Setor\*' (filled with 'DEPARTAMENTO PEDAGÓGICO'), and 'Descrição do problema\*'. The description field contains the text: 'Boa tarde!  
Solicito por gentileza acesso ao Portal da Educação.  
Obrigada!'. Below the description is a 'VIZUALIZAR DESCRIÇÃO DO PROBLEMA' button. There is also a 'Agendamento de visita técnica' section and an 'Anexos' section with an 'ADICIONAR ANEXO' button. At the bottom right, there are 'ENVIAR' and 'CANCELAR' buttons. The footer contains the text 'Central de Atendimento - 0.90.1 - 2021 - Todos os direitos reservados.'

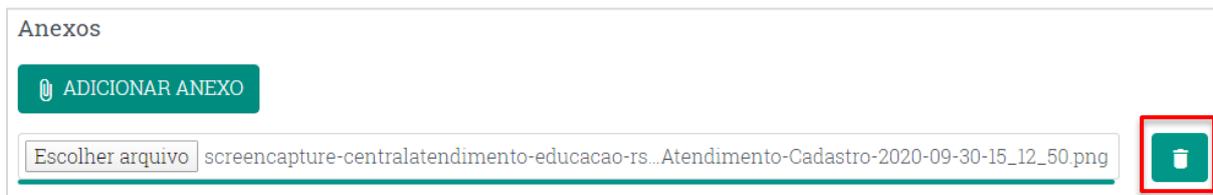
Você também poderá colocar anexos referente a sua solicitação. Para inserir um documento ou print de tela, basta clicar no botão **Adicionar Anexo**.

This close-up shows the 'Anexos' section. It features a green button with a paperclip icon and the text 'ADICIONAR ANEXO', which is highlighted with a red border. Below this button is a file selection area with a text box containing 'Escolher arquivo' and 'Nenhum arquivo selecionado'. To the right of the text box is a green trash can icon.

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

Aplicativos

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 a search form with the following fields: '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 the form are three buttons: 'PESQUISAR' (highlighted with a red box), 'LIMPAR', and 'NOVA SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO'. A table below the form displays search results with columns: 'Tipo de solicitação', 'Assunto', 'Ordem de serviço', 'Data da solicitação', 'Situação', and 'Ações'. The table contains two rows of data. At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Total de itens: 2' and 'Itens por página: 10'.

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	   

**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  
Telefone  
Nome do computador  
Digite o número do ramal (51) 99404-8727

CPF do solicitante  
ID Funcional  
Nome do computador  
84710411034 ID Funcional

Cidade do solicitante  
Unidade administrativa \*  
PORTO ALEGRE 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

Digite o tipo da solicitação

Digite o assunto

Atendido

--/------

--/------

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

FRUTA | 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 \*  Pedágio Integral  Manhã  Tarde  Retorno manhã - tarde  Retorno tarde - noite  Calcular KM médio  Sim  Não Valor KM \*

Exibir mapa

Essa resposta foi útil?



VOLTAR

