



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA EDUCAÇÃO**

**MANUAL**  
**CENTRAL DE ATENDIMENTO**  
**PERFIL SOLICITANTE**

# SUMÁRIO

1. COMO SE CADASTRAR NA CENTRAL DE ATENDIMENTO?	02
1.1 CADASTRO DE USUÁRIO SEDUC.	02
1.2 CADASTRO DE USUÁRIO CRE.	04
1.3 CADASTRO DE USUÁRIO ESCOLA.	07
1.4 CADASTRO DE USUÁRIO CIDADÃO.	10
2. COMO ABRIR UM CHAMADO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO?	13
3. COMO VISUALIZAR O RETORNO DE UM CHAMADO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO?	19

## 1 - Como se cadastrar na Central de Atendimento?

O usuário poderá se cadastrar como **SEDUC**, **CRE**, **ESCOLA** ou **CIDADÃO**. Logo abaixo você poderá verificar a diferença entre elas.

**IMPORTANTE:** Caso você já utilize algum sistema da Seduc no Portal da Educação a plataforma vai indicar o seu CPF e os seus dados já viram preenchidos, caso contrário você vai precisar preencher suas informações conforme exemplos abaixo de usuários.

### 1.1 CADASTRO DE USUÁRIO SEDUC

**1º Passo:** Acesse o endereço <http://centralatendimento.educacao.rs.gov.br/>

**2º Passo:** Para realizar o seu cadastro na Central de Atendimento clique em "Acesse" > "Cadastre-se".



The screenshot shows the top navigation bar of the 'CENTRAL DE ATENDIMENTO' website. On the left is the logo of the 'ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SECRETARIA DA EDUCAÇÃO'. In the center is a headset icon. On the right is a green button labeled 'ACESSE!' with a red arrow pointing to it. Below the navigation bar is a main content area with two service categories: 'Certificados - ENCEJA, Exames Supletivos, ENEM' and 'SUPORTE aos Sistemas'. At the bottom, there is a section titled 'Perguntas frequentes' with three rows of questions and answers.

Perguntas frequentes	
Escola Aberta	Perdi o prazo para responder ao questionário e agora?
Certificados	Como imprimir o certificado?
Escola Aberta	Como responder o questionário?

Realizar login

Usuário

Senha

**ENTRAR** **CADASTRE-SE** ESQUECI MINHA SENHA

Supletivos, ENEM

Perguntas frequentes

Escola Aberta	Perdi o prazo para responder ao questionário e agora?
Certificados	Como imprimir o certificado?
Escola Aberta	Como responder o questionário?

**3° Passo:** Insira o "CPF" e clique na "Lupa".

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

**ACESSE!**

**Cadastrar novo usuário**

Dados de acesso

CPF \*

CANCELAR

**4° Passo:** A plataforma indicará que o usuário não foi encontrado e será necessário cadastrá-lo.

**Cadastre as informações conforme solicitado:** E-mail (deverá ser um e-mail institucional, ex: Seduc, Educar), a senha (senha que será utilizado para acesso ao Sistema Central de Atendimento), informe o seu nome e indique se você é (SEDUC). Por fim, indique de qual Departamento e Setor você faz parte.

Pronto, após preencher as informações clique em **“Salvar”**.

The screenshot shows the 'Cadastrar novo usuário' (Register new user) form. At the top left is the logo of the 'ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SECRETARIA DA EDUCAÇÃO'. In the center is a headset icon and the text 'CENTRAL DE ATENDIMENTO'. At the top right is a green button labeled 'ACESSE! ▶'. The form title is 'Cadastrar novo usuário'. Below the title is a section titled 'Dados de acesso' containing fields for 'CPF \*', 'Email \*' (with the value 'mariafernandes@e'), and 'Senha \*'. Below this is a 'Nome \*' field with the value 'Maria Fernandes da Silva'. There are four radio buttons for user type: 'SEDUC' (selected, indicated by a red arrow), 'CRE', 'Escola', and 'Cidadão'. Below the radio buttons are two dropdown menus: 'Departamento \*' (selected 'DP - Departamento Pedagógico') and 'Setor \*' (selected 'CPEB - Coordenação de Políticas'). At the bottom right are two buttons: 'SALVAR' (green, indicated by a red arrow) and 'CANCELAR' (grey).

## 1.2 CADASTRO DE USUÁRIO CRE

**1° Passo:** Acesse o endereço <http://centralatendimento.educacao.rs.gov.br/>

**2° Passo:** Para realizar o seu cadastro na Central de Atendimento clique em “Acesse” > “Cadastre-se”.

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

ACESSE! ▶

Certificados - ENCCEJA, Exames Supletivos, ENEM

SUPORTE aos Sistemas

### Perguntas frequentes

Escola Aberta	Perdi o prazo para responder ao questionário e agora?
Certificados	Como imprimir o certificado?
Escola Aberta	Como responder o questionário?

Realizar login

Usuário: Digite o usuário

Senha: Digite a senha

ENTRAR CADASTRE-SE ESQUECI MINHA SENHA

Supletivos, ENEM

### Perguntas frequentes

Escola Aberta	Perdi o prazo para responder ao questionário e agora?
Certificados	Como imprimir o certificado?
Escola Aberta	Como responder o questionário?

**3° Passo:** Insira o "CPF" e clique na "Lupa".

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

ACESSE! ▶

### Cadastrar novo usuário

Dados de acesso

CPF \*

CPF 🔍

CANCELAR

**4° Passo:** A plataforma indicará que o usuário não foi encontrado e será necessário cadastrá-lo.

**Cadastre as informações conforme solicitado:** E-mail (deverá ser um e-mail institucional, ex: Seduc, Educar), a senha (senha que será utilizado para acesso ao Sistema Central de Atendimento), informe o seu nome e por fim indique a sua (CRE) e o seu Setor.

Pronto, após preencher as informações clique em **“Salvar”**

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

ACESSE! ▶

### Cadastrar novo usuário

Dados de acesso

CPF \*

Email \*

Senha \*

Nome \*

SEDUC  CRE  Escola  Cidadão

CRE \*

Setor \*

SALVAR CANCELAR

### 1.3 CADASTRO DE USUÁRIO ESCOLA

**1º Passo:** Acesse o endereço <http://centralatendimento.educacao.rs.gov.br/>

**2º Passo:** Para realizar o seu cadastro na Central de Atendimento clique em "Acesse" > "Cadastre-se".

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

ACESSE! ▶

Certificados - ENCCEJA, Exames Supletivos, ENEM

SUPORTE aos Sistemas

### Perguntas frequentes

Escola Aberta	Perdi o prazo para responder ao questionário e agora?
Certificados	Como imprimir o certificado?
Escola Aberta	Como responder o questionário?

Realizar login

Usuário: Digite o usuário

Senha: Digite a senha

ENTRAR CADASTRE-SE ESQUECI MINHA SENHA

Supletivos, ENEM

### Perguntas frequentes

Escola Aberta	Perdi o prazo para responder ao questionário e agora?
Certificados	Como imprimir o certificado?
Escola Aberta	Como responder o questionário?

**3° Passo:** Insira o "CPF" e clique na "Lupa".

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

ACESSE! ▶

### Cadastrar novo usuário

Dados de acesso

CPF \*

CPF 🔍

CANCELAR

**4° Passo:** A plataforma indicará que o usuário não foi encontrado e será necessário cadastrá-lo.

**Cadastre as informações conforme solicitado:** E-mail (deverá ser um e-mail institucional, ex: Seduc, Educar), a senha (senha que será utilizado para acesso ao Sistema Central de Atendimento), informe o seu nome e por fim indique a sua (ESCOLA) e o nome da sua escola.

Pronto, após preencher as informações clique em **“Salvar”**

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

ACESSE! ▶

### Cadastrar novo usuário

Dados de acesso

CPF \*

Email \*

Senha \*

Nome \*

SEDUC  CRE  Escola  Cidadão

CRE \*

Escola \*

SALVAR CANCELAR

## 1.4 CADASTRO DE USUÁRIO CIDADÃO

**1° Passo:** Acesse o endereço <http://centralatendimento.educacao.rs.gov.br/>

**2° Passo:** Para realizar o seu cadastro na Central de Atendimento clique em "Acesse" > "Cadastre-se".

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

ACESSE!

Certificados - ENCCEJA, Exames Supletivos, ENEM

SUPORTE aos Sistemas

### Perguntas frequentes

Escola Aberta	Perdi o prazo para responder ao questionário e agora?
Certificados	Como imprimir o certificado?
Escola Aberta	Como responder o questionário?

Realizar login

Usuário: Digite o usuário

Senha: Digite a senha

ENTRAR CADASTRE-SE ESQUECI MINHA SENHA

Supletivos, ENEM

### Perguntas frequentes

Escola Aberta	Perdi o prazo para responder ao questionário e agora?
Certificados	Como imprimir o certificado?
Escola Aberta	Como responder o questionário?

**3° Passo:** Insira o "CPF" e clique na "Lupa".

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

ACESSE! ▶

### Cadastrar novo usuário

Dados de acesso

CPF \*

CPF 🔍

CANCELAR

**4° Passo:** A plataforma indicará que o usuário não foi encontrado e será necessário cadastrá-lo.

**Cadastre as informações conforme solicitado:** E-mail (deverá ser um e-mail institucional, ex: Seduc, Educar), a senha (senha que será utilizado para acesso ao Sistema Central de Atendimento), informe o seu nome o seu município.

Pronto, após preencher as informações clique em **“Salvar”**

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

ACESSE! ▶

### Cadastrar novo usuário

Dados de acesso

CPF \*

Email \*

Senha \*

Nome \*

Nome: Maria Fernandes da Silva

SEDUC  CRE  Escola  Cidadão

Município \*

Município: PORTO ALEGRE

2 - Como abrir um chamado na Central de Atendimento?

1° Passo: Acesse o endereço <http://portal.educacao.rs.gov.br>

2° Passo: Clique em "Faça seu login".

CADASTRE-SE CENTRAL DE ATENDIMENTO FAÇA SEU LOGIN MEU UNIVERSO

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

Construindo uma EDUCAÇÃO TRANSFORMADORA.

Buscar

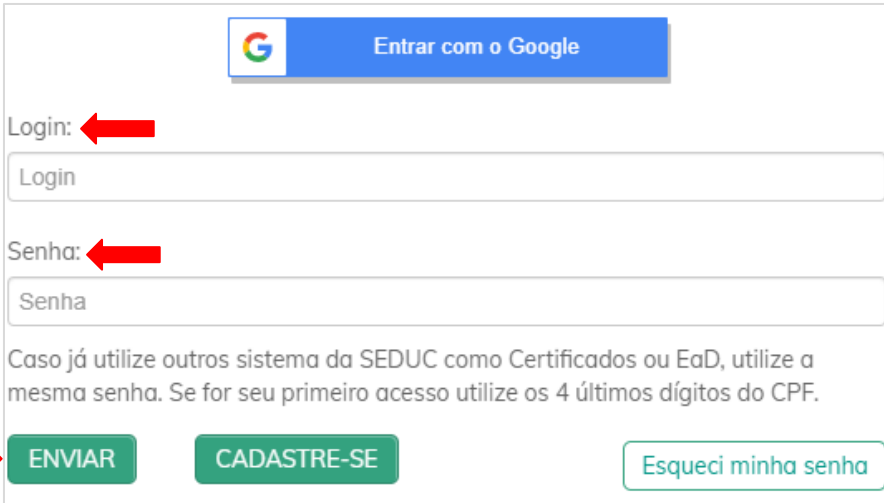
## É necessário fazer login antes de acessar este curso

JORNADA Pedagógica 2023 SEDUC RS

INSCRIÇÃO

ACESSAR O CURSO

**3° Passo:** Insira o "CPF" e a "Senha". Após clique em "Enviar".



The image shows a login form with a blue button at the top that says "Entrar com o Google" next to a Google logo. Below it are two input fields: "Login:" and "Senha:". A red arrow points to the "Login:" label, and another red arrow points to the "Senha:" label. Below the input fields is a text instruction: "Caso já utilize outros sistema da SEDUC como Certificados ou EaD, utilize a mesma senha. Se for seu primeiro acesso utilize os 4 últimos dígitos do CPF." At the bottom, there are three buttons: "ENVIAR" (with a red arrow pointing to it), "CADASTRE-SE", and "Esqueci minha senha".

**4° Passo:** Clique em "Meu Universo" em seguida clique em "Central de Atendimento".



**5° Passo:** Você será direcionado a Plataforma da Central de Atendimento. Para abrir um chamado identifique o tipo de solicitação que você deseja através dos ícones. Se você parar o mouse em cima de cada ícone, será exibido um "breve" texto explicativo do que representa aquele ícone; uma vez identificado, clique sobre ele.



**6º Passo:** Informe qual o "Assunto" para registrar a sua solicitação.

**7° Passo:** Caso abra apenas o campo Descrição, descreva ali a sua solicitação. Lembrando que ao final você pode incluir arquivos "**Anexos**" que possam ajudar na resolução, tais como um print de tela, etc.



Bem-vindo, ANA PAULA BEIJOSA BRAGA!

Menu

### Cadastro de solicitação de atendimento

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

#### Dados da solicitação

Tipo de solicitação \*

ACESSO aos sistemas

Assunto \*

FPE - Administração Materiais

Ordem de serviço

74B0211217175804

#### Dados do solicitante

CPF do solicitante

84710411034

ID Funcional

ID Funcional

Vínculo

Vínculo

Unidade administrativa \*

SECRETARIA DA EDUCACAO DO RIO GRANDE DO SUL

Departamento \*

DTI - Departamento de Tecnologia da Informação

Setor \*

Assessoria Técnica DTI

#### Descrição da solicitação

##### Instrução:

Preencha os campos com os dados do usuário do Sistema FPE - Administração de Materiais

Nome Completo\*

CPF\*

ID com vínculo\*

E-mail\*

Informe o local da atividade\*

- CRE
- SEDUC

Escolha a ação a ser feita\*

- Incluir no Sistema
- Excluir do Sistema
- Reiniciar Senha
- Mudar Perfil

Informe o Perfil\*

- Almozarife
- Solicitante


Observações (opcional)

#### Anexos

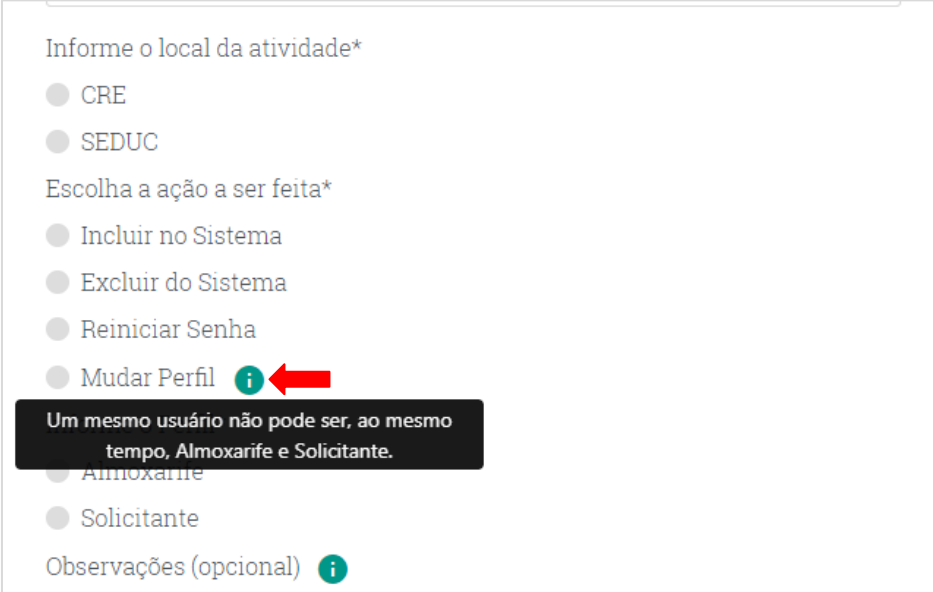
ADICIONAR ANEXO

ENVIAR

CANCELAR

**IMPORTANTE:** Atente-se aos campos de leitura de “ajuda” com o ícone 


EXEMPLO:




Informe o local da atividade\*

- CRE
- SEDUC

Escolha a ação a ser feita\*

- Incluir no Sistema
- Excluir do Sistema
- Reiniciar Senha
- Mudar Perfil 
- Almojarife
- Solicitante

Observações (opcional) 

Um mesmo usuário não pode ser, ao mesmo tempo, Almojarife e Solicitante.

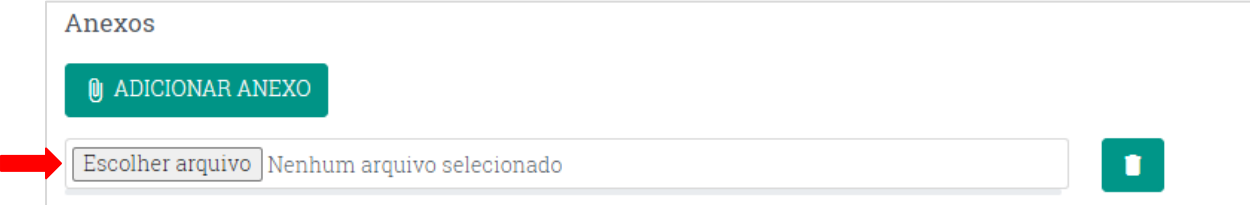
Para anexar um print de tela por exemplo na sua solicitação, clique em **“Adicionar Anexo”**.




Anexos



 ADICIONAR ANEXO

Após clique em **“Escolher Arquivo”**.

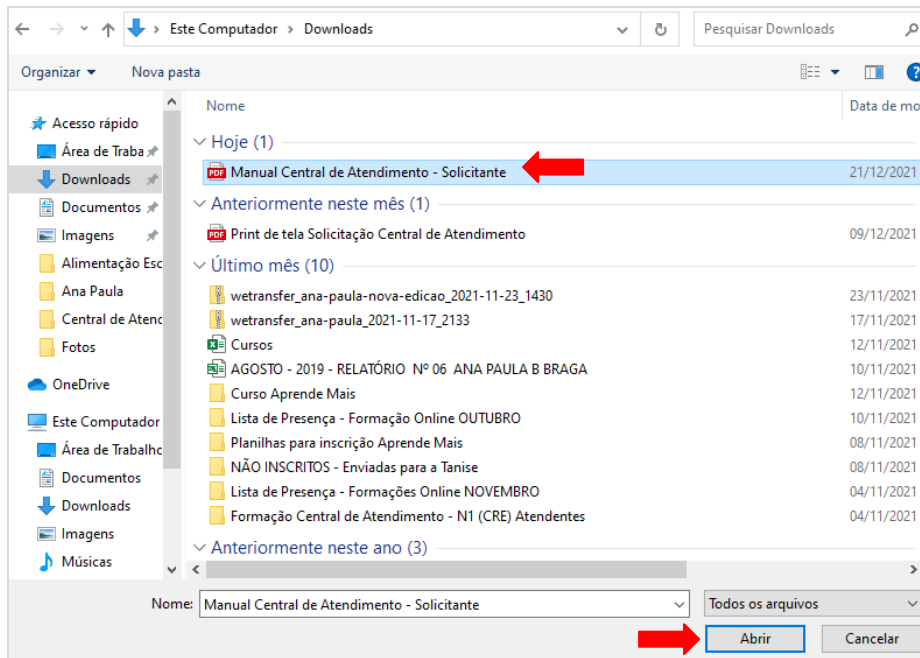


Anexos

 ADICIONAR ANEXO

 Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado 

Após clicar em escolher arquivo você deverá localizar o “Print de Tela” em seu computador, após localizá-lo clique em **“Abrir”** conforme tela abaixo.



Pronto, seu anexo já está inserido na sua solicitação. Caso tenha colocado o arquivo errado, você poderá excluir clicando no ícone da **“Lixeira”**.

Por fim, para enviar a sua solicitação clique em **“Enviar”**.



### 3 - Como visualizar o retorno de um chamado na Central de Atendimento?

**1º Passo:** No quadro de Solicitações de Atendimento você consegue visualizar todos os chamados de acordo com seu status.

## Solicitações de atendimento

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

Última atualização às 18:06:55

### DESCRIÇÃO DO QUADRO:

**\*Solicitações pendentes de atendimento:** Solicitações aguardando atendimento.


**\*Solicitações retificadas pelo atendente:** Solicitação devolvida pelo atendente para o solicitante complementar dados.

**\*Solicitações em atendimento:** Solicitação está em atendimento.

**\*Solicitações Finalizadas:** Solicitação encerrada/finalizada.

**2° Passo:** Para acessar as solicitações que estão finalizadas clique em **“Solicitações Finalizadas”**.

## Solicitações de atendimento

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

Última atualização às 18:06:55

**3° Passo:** Para buscar a sua solicitação você poderá pesquisar por um dos filtros de pesquisa abaixo.



### Detalhes da solicitação de atendimento

Situação atual

Atendido

Situação nova

Selecione a situação

Resposta do atendente

Olá,

A situação está normalizada e o curso está abrindo normalmente.

Att,

Caso desejar reabrir o chamado clique em "Reabrir Chamado" localizado no final da tela conforme tela abaixo.



### Detalhes da solicitação de atendimento

13/01/2021 15:37:05

Novo status: Em atendimento

SOUZA  
MEDEIROS

#### Anexos

Anexo		Anexado em
Curso_Formação_Pedagógica_para_Coordenadores		13/01/2021 15:22:39
Iara_Angelita_Miotto_dos_Santos		13/01/2021 15:22:39



REABRIR CHAMADO

CANCELAR