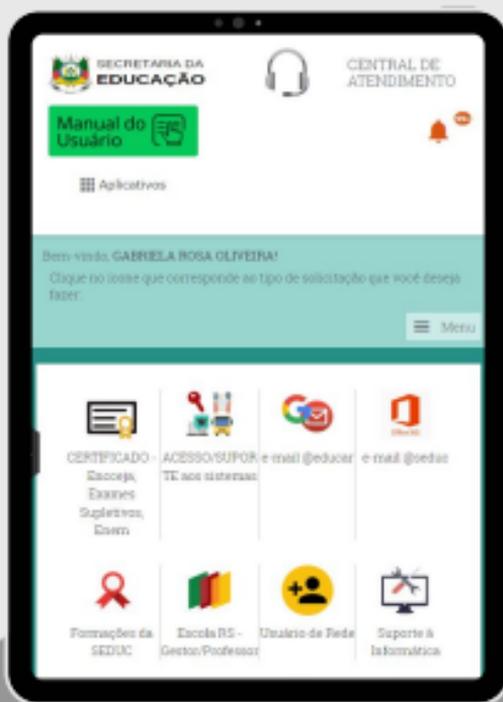


MANUAL CENTRAL DE ATENDIMENTO

SOLICITANTE - CIDADÃO



04

[CADASTRO DE USUÁRIO - CIDADÃO](#)

11

[COMO ACESSAR A CENTRAL DE ATENDIMENTO?](#)

13

[COMO CADASTRAR UMA SOLICITAÇÃO?](#)

27

[COMO VISUALIZAR O RETORNO DO ATENDENTE?](#)

ÍNDICE

32

TIPOS DE SOLICITAÇÃO PARA O
PERFIL CIDADÃO

ÍNDICE

CADASTRO DE USUÁRIO - CIDADÃO

1º Passo: Acesse o endereço

<http://centralatendimento.educacao.rs.gov.br/>

A screenshot of the website's header and main content area. The header is white and contains the logo of the SECRETARIA DA EDUCAÇÃO, a headset icon, the text "CENTRAL DE ATENDIMENTO", a green button labeled "Manual do Usuário", and a teal button labeled "ACESSO". The main content area has a teal background and features two white boxes. The first box contains a document icon and the text "CERTIFICADO - Encerra Exames Supletivos, Exat". The second box contains an icon of a person at a computer and the text "ACESSO/OLIMPORTE nos sistemas". A blue mouse cursor icon with "CLIQUE!" is positioned over the right side of the main content area.

SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO

CENTRAL DE
ATENDIMENTO

Manual do
Usuário

ACESSO

CERTIFICADO - Encerra
Exames Supletivos, Exat

ACESSO/OLIMPORTE nos
sistemas



CADASTRO DE USUÁRIO - CIDADÃO

2º Passo: Para realizar o seu cadastro na Central de Atendimento clique em **ACESSE > CADASTRE-SE.**

Realizar login

Usuário	Senha
<input type="text" value="Digite o usuário"/>	<input type="text" value="Digite a senha"/>
<input type="button" value="ENTRAR"/>	<input type="button" value="CADASTRE-SE"/> 
	<input type="button" value="ESQUECI MINHA SENHA"/>



CADASTRO DE USUÁRIO - CIDADÃO

3º Passo: Insira o **CPF** e clique na **LUPA**.



The screenshot shows the top navigation bar of a website. On the left is the logo of the SECRETARIA DA EDUCAÇÃO. In the center is a headset icon and the text 'CENTRAL DE ATENDIMENTO'. On the right is a green button labeled 'Manual do Usuário' with a document icon, and a teal button labeled 'ACESSO' with a right-pointing arrow.

Below the navigation bar is a section titled 'Cadastrar novo usuário'. Underneath this title is a form area with the heading 'Dados de acesso'. Inside this area is a text input field labeled 'CPF*' with the text 'CPF' inside. To the right of the input field is a magnifying glass icon with the word 'LUPA' written next to it. A blue mouse cursor arrow is pointing at the magnifying glass icon. At the bottom right of the form area is a grey button labeled 'CANCELAR'.



CADASTRO DE USUÁRIO - CIDADÃO

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

Para realizar o cadastro siga algumas orientações:

- Para usuários de fora da rede, será necessário informar um e-mail.
- Será necessário informar uma senha de acesso.
- Caso o servidor possua um **NOME SOCIAL** é necessário que informe em seu cadastro.



CADASTRO DE USUÁRIO - CIDADÃO

- Será necessário que você usuário selecione a opção - **PERFIL OUTROS (cidadão, estudante e servidor municipal do transporte escolar etc.)**
- Informe o seu **MUNICÍPIO**.

Após, preencher as informações é necessário clicar em **SALVAR**.



CADASTRO DE USUÁRIO - CIDADÃO



CENTRAL DE
ATENDIMENTO

Manual do
Usuário

ACESSO

Cadastrar novo usuário

Dados de acesso

CPF *

222.531.110-00



E-mail * (Informe @seduc ou @educar, se
fuer)

joao-silva@educar.rs.gov.br

Senha *



Nome *

João Silva

Nome social

Nome social

Perfil * (Identifique e escolha sua atual ocupação)

- Servidor de Escola Estadual do RS (diretor, vice, professor, orientador, etc)
- Servidor de CRE (Coordenadoria Regional de Educação) do RS (coordenador, assessor, diretor, etc)
- Servidor da SEDUC (Secretaria Estadual de Educação) do RS
- Outros (cidadão, estudante e servidor municipal de transporte escolar, etc)

Município *

AMETISTA DO SUL



OK

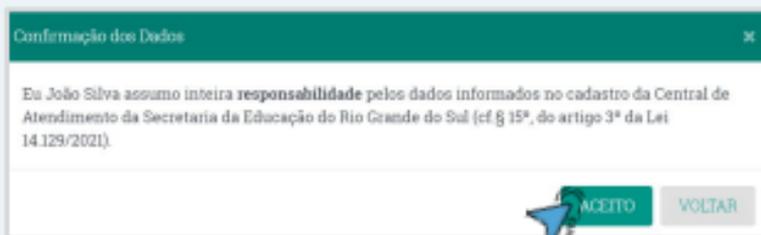
OK

CANCELAR



CADASTRO DE USUÁRIO - CIDADÃO

5º Passo: A seguir a mensagem de Confirmação dos Dados será exibida, clique em **ACEITO**.

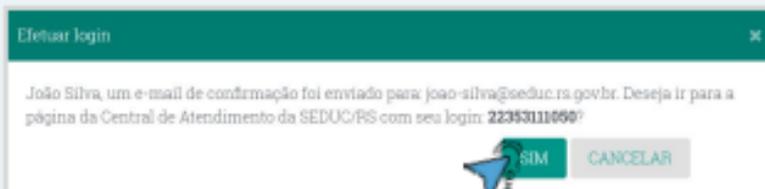


Confirmação dos Dados

Eu João Silva assumo inteira **responsabilidade** pelos dados informados no cadastro da Central de Atendimento da Secretaria da Educação do Rio Grande do Sul (cf § 15º, do artigo 3º da Lei 14.129/2021).

ACEITO VOLTAR

6º Passo: Caso deseje efetuar o Login na Central de Atendimento, clique em **SIM**.



Efetuar login

João Silva, um e-mail de confirmação foi enviado para: joao-silva@seduc.rs.gov.br. Deseja ir para a página da Central de Atendimento da SEDUC/RS com seu login: 2235311060?

SIM CANCELAR



COMO ACESSAR A CENTRAL DE ATENDIMENTO

1º Passo: Acesse o link

<https://centralatendimento.educacao.rs.gov.br/>



No canto superior direito clique em **ACESSE**.



COMO ACESSAR A CENTRAL DE ATENDIMENTO

2º Passo: A seguir, insira seu **CPF** no campo login e sua **SENHA**. Por fim, clique em **ENTRAR**.



Realizar login

Usuário
Digite o usuário

Senha
Digite a senha

ENTRAR CADASTRE-SE ESQUECI MINHA SENHA

3º Passo: Pronto! Essa é a tela inicial da Central de Atendimento. No canto superior esquerdo você irá localizar o seu nome indicando que você está logado no sistema.



COMO ACESSAR A CENTRAL DE ATENDIMENTO

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Manual do Usuário

Aplicativos

Olá, CIDADÃO TESTE

Selecione o tipo de solicitação que você deseja fazer

Menu

MINHAS SOLICITAÇÕES

702	Solicitações AGUARDANDO O atendimento
55	Solicitações reservadas
226	Solicitações que estão EM ATENDIMENTO
2274	Solicitações reprovadas
664	Solicitações que o agente desistiu porque FALSO DADO
138794	Solicitações ATENDIDAS

CERTIFICADO - Exceção, Exames Supletivos, Etc.

ACESSOS/SUPOORTE aos sistemas

Perguntas frequentes

Central de Atendimento - 8.16.2 - 2021 - Todos os direitos reservados.



COMO REGISTRAR UMA SOLICITAÇÃO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO

De acordo com cada grupo na Central de Atendimento será exibido os ícones de solicitação disponíveis para registro de uma solicitação.

1º Passo: Na tela inicial da Central de Atendimento você solicitante poderá visualizar os tipos de assuntos que podem ser solicitados. Basta clicar em um dos ícones abaixo.



COMO REGISTRAR UMA SOLICITAÇÃO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO

2º Passo: No ícone **CERTIFICADO - ENCEJA, EXAMES SUPLETIVOS E ENEM** você encontrará os assuntos:



COMO REGISTRAR UMA SOLICITAÇÃO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Cadastro de solicitação de atendimento

Dados da solicitação

Tipo de solicitação *	Assunto *	Ordem de serviço
CERTIFICADO - Enceja, Exam	Escolha o assunto	403A230821115842
	Alterar Dados (e-mail) naturalidade, nome dos pais, etc. Certificado não encontrado Alterar Certificado de Parcial para de Conclusão Solicitar Certificado Problema na impressão do certificado	

3º Passo: No campo **ASSUNTO** selecione o assunto desejado.

Ex: SOLICITAR CERTIFICADO.

Cadastro de solicitação de atendimento

Dados da solicitação

Tipo de solicitação *	Assunto *	Ordem de serviço
CERTIFICADO - Enceja, Exam	Solicitar Certificado	403A230821115842




COMO REGISTRAR UMA SOLICITAÇÃO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO

4º Passo: A seguir você irá visualizar os Dados do Solicitante e a Descrição do Solicitação.

Dados do solicitante

CPF do solicitante

Nome

Descrição da solicitação

E-mail do Solicitante

Telefone do Solicitante

Idade (idade) ●

Estado Município

Asser um DOCUMENTO de IDENTIFICAÇÃO do solicitante que contenha o nome do CPF, o nome do RG, o número geral, o número de identidade e a nacionalidade (descrição de nacionalidade) ●

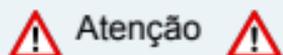
Outros ●

ANEXOS



COMO REGISTRAR UMA SOLICITAÇÃO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO

5º Passo: No campo **DESCRIÇÃO DA SOLICITAÇÃO** você visualizará um *formulário* que deverá ser preenchido corretamente.



Quando um dado é preenchido incorretamente, o campo fica marcado com a borda vermelha. Caso não perceba, ao Enviar a solicitação, uma mensagem na cor laranja aparece indicando qual questão precisa corrigir.

Nome completo do beneficiário*

Marca da Sítia

CNPJ do(a) Beneficiário(a)*

041.295.680-00

RG do(a) Beneficiário(a)*

1027458X

Verifique se o preenchido CNPJ do(a) Beneficiário(a), e preencha corretamente.

The screenshot shows a form with several fields. The 'CNPJ do(a) Beneficiário(a)*' field has a red border and a red error message at the bottom: 'Verifique se o preenchido CNPJ do(a) Beneficiário(a), e preencha corretamente.' The other fields have green checkmarks.



COMO REGISTRAR UMA SOLICITAÇÃO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO

6º Passo: Nesse tipo de solicitação é necessário que você preencha as informações e anexe o **DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO** do candidato. Para anexar clique em **ESCOLHER ARQUIVO**.

Descrição da solicitação

E-mail do Candidato*

Telefone do Candidato*

Naturalidade* ⓘ

Estado: Município:

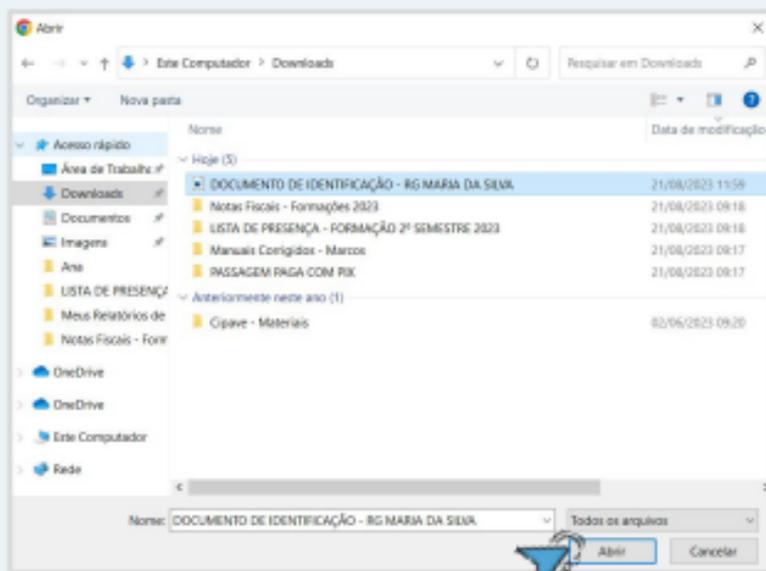
Anexe um DOCUMENTO de IDENTIFICAÇÃO do candidato que contenha número do CPF, número do RG (registro geral / carteira de identidade) e a naturalidade (município de nascimento)* ⓘ





COMO REGISTRAR UMA SOLICITAÇÃO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Logo após localizar o arquivo, clique em **ABRIR**.



COMO REGISTRAR UMA SOLICITAÇÃO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Pronto, documento inserido.

Anexe um DOCUMENTO de IDENTIFICAÇÃO do candidato que contenha número do CPF, número do RG (registro geral / carteira de identidade) e a naturalidade (município de nascimento)* 

DOCUMENTO_DE_IDENTIFICAÇÃO_-_RG_MARIA_DA_SILVA



6º Passo: Após preencher corretamente a solicitação, clique em **ENVIAR**.

Anexos

 ADICIONAR ANEXO



ENVIAR

CANCELAR



COMO VISUALIZAR O RETORNO DO ATENDENTE DA CENTRAL

1º Passo: Na tela inicial da Central de Atendimento você irá visualizar um painel de status das solicitações.

The screenshot shows the user interface of the 'CENTRAL DE ATENDIMENTO' system. At the top, there is a header with the logo of 'SECRETARIA DA EDUCAÇÃO', a headset icon, the text 'CENTRAL DE ATENDIMENTO', a 'Manual do Usuário' button, a notification bell, and an 'Aplicativos' menu. Below the header, a search bar contains the text 'Bem-vindo, CÍCIAMÃO TESTE!' and a search icon. The main content area is divided into two sections. On the left, a vertical panel titled 'MINHAS SOLICITAÇÕES' displays a list of request statuses: '702 Solicitações AGUARDANDO o atendimento', '55 Solicitações reabertas', '226 Solicitações que estão EM ATENDIMENTO', '2274 Solicitações reprovadas', '684 Solicitações que o atendente devolveu porque FALTAM DADOS', and '1.38794 Solicitações ATENDIDAS'. A blue arrow points from the top of this panel to the '702' status box. On the right, there are three cards: 'CERTIFICADO - Conceito, Exames Supletivos, Evets', 'ACESSOS/UFORDE aos sistemas', and 'Perguntas frequentes'. At the bottom, a footer contains the text 'Central de Atendimento - 8.16.7 - 2021 - Todos os direitos reservados.'



COMO VISUALIZAR O RETORNO DO ATENDENTE DA CENTRAL

2º Passo: Neste quadro de solicitações, você poderá acompanhar a sua solicitação seguindo cada tipo de solicitação.

- Solicitações Aguardando

Atendimento: Solicitações que ainda estão aguardando atendimento.

- Solicitações Reabertas:

Solicitações que foram reabertas pelo solicitante.

- Solicitações que estão em

atendimento: Solicitações que ainda estão com o Atendente.



COMO VISUALIZAR O RETORNO DO ATENDENTE DA CENTRAL

- Solicitações Reprovadas:

Solicitações que foram reprovadas pelo Atendente.

- Solicitações que o Atendente devolveu porque faltam dados:

Solicitações em que o solicitante necessita complementar dados.

- Solicitações Atendidas:

Solicitações que foram Finalizadas.



COMO VISUALIZAR O RETORNO DO ATENDENTE DA CENTRAL

3º Passo: De acordo com a **POSIÇÃO** que estiver a sua solicitação, clique no status conforme imagem abaixo.

MINHAS SOLICITAÇÕES	
1026	Solicitações AGUARDANDO o atendimento
66	Solicitações reabertas
203	Solicitações que estão EM ATENDIMENTO
2226	Solicitações reprovadas
710	Solicitações que o atendente devolveu porque FALTAM DADOS
135970	Solicitações ATENDIDAS



COMO VISUALIZAR O RETORNO DO ATENDENTE DA CENTRAL

4º Passo: Na tela a seguir, você irá visualizar as solicitações que estão **AGUARDANDO ATENDIMENTO**. Para buscar uma solicitação específica, clique em **BUSCAR SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO**.



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Manual do Usuário

Aplicativos

Sônia Maria ANA PAULA BELIZIA BRAGA

Consulta de solicitações de atendimento

BUSCAR SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO

NOVA SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO

CLIQUE



COMO VISUALIZAR O RETORNO DO ATENDENTE DA CENTRAL

A tela a seguir, será exibida. Para realizar uma consulta utilizando um dos filtros abaixo e após clique em **PESQUISAR**.

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Manual do Usuário

Aplicativos

Dona: ANA PAULA DESJOIA BRAGA

Mais

Consulta de solicitações de atendimento

Ordem de serviço:

Situação:

Unidade administrativa:

Tipo de solicitação:

Assunto:

Período da solicitação: até

Período do atendimento: até

Atencional:

PESQUISAR LIMPAR



COMO VISUALIZAR O RETORNO DO ATENDENTE DA CENTRAL

5º Passo: Os resultados serão exibidos logo abaixo.

Tipo de solicitação :	Assunto :	Orden de serviço :	Data da solicitação :	Situação :	Ações
Acesso aos Sistemas	FDCE	60C121121830354	18/12/2021	Aguardando atendimento	
Acesso aos Sistemas	FPE	D987211101123414	15/10/2021	Aguardando atendimento	



No campo **AÇÕES** atente-se aos ícones.

Orden de serviço :	Data da solicitação :	Situação :	Ações
336C23090111944	01/06/2023	Atendida	
6051230816332106	16/06/2023	Atendida	
9C30230816319921	16/06/2023	Atendida	



COMO VISUALIZAR O RETORNO DO ATENDENTE DA CENTRAL

6º Passo: Para visualizar o retorno basta clicar no ícone **DETALHES DA SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO**.

Tipo de solicitação	Assunto	Ordem de serviço	Data da solicitação	Unidade	Município	Situação	Ações
ACESSO/SUporte aos sistemas	ISE	CF93029083054448	31/08/2023	SEDUC	--	Atendida	

7º Passo: No campo **RESPOSTA DO ATENDENTE**, você visualiza o retorno.

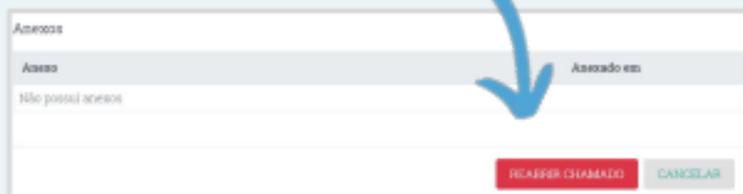
Resposta do atendente			
Solicitação atendida			
Histórico de atendimento			
Data da atividade	Atividade	Responsável	Observação
01/09/2023 08:24:07	Novo status: Atendida	CILAS DANIEL DUROQUE MACHADO	
01/09/2023 08:49:22	Novo status: Em atendimento	CILAS DANIEL DUROQUE MACHADO	



COMO VISUALIZAR O RETORNO DO ATENDENTE DA CENTRAL

8º Passo: Caso você solicitante queira REABRIR A SOLICITAÇÃO, clique no botão

REABRIR CHAMADO



A screenshot of a user interface for a call center. At the top, there is a red button labeled 'REABRIR CHAMADO'. Below it, a blue arrow points to a form area. The form has a header 'Atendimento' and a sub-header 'Atendimento em'. The main content area contains the text 'Não possui anexos'. At the bottom right of the form, there are two buttons: a red one labeled 'REABRIR CHAMADO' and a grey one labeled 'CANCELAR'.

9º Passo: A caixa de texto será exibida, informe o motivo por estar reabrindo a solicitação e clique em **REABRIR CHAMADO**.



[Clique aqui](#) para conhecer cada tipo de solicitação disponível para o Usuário - Cidadão.

