

A woman with long dark hair is sitting at a white desk, smiling as she works on a silver laptop. The background is a bright, modern office with a large window, a potted plant, and a framed picture on the wall. The overall atmosphere is professional and positive.

Guia do Fresh: Sua nova ferramenta de abertura de chamados

Este guia rápido ajudará você a navegar pelas funcionalidades do Fresh, a plataforma online de suporte da Secretaria Municipal de Educação.

Índice

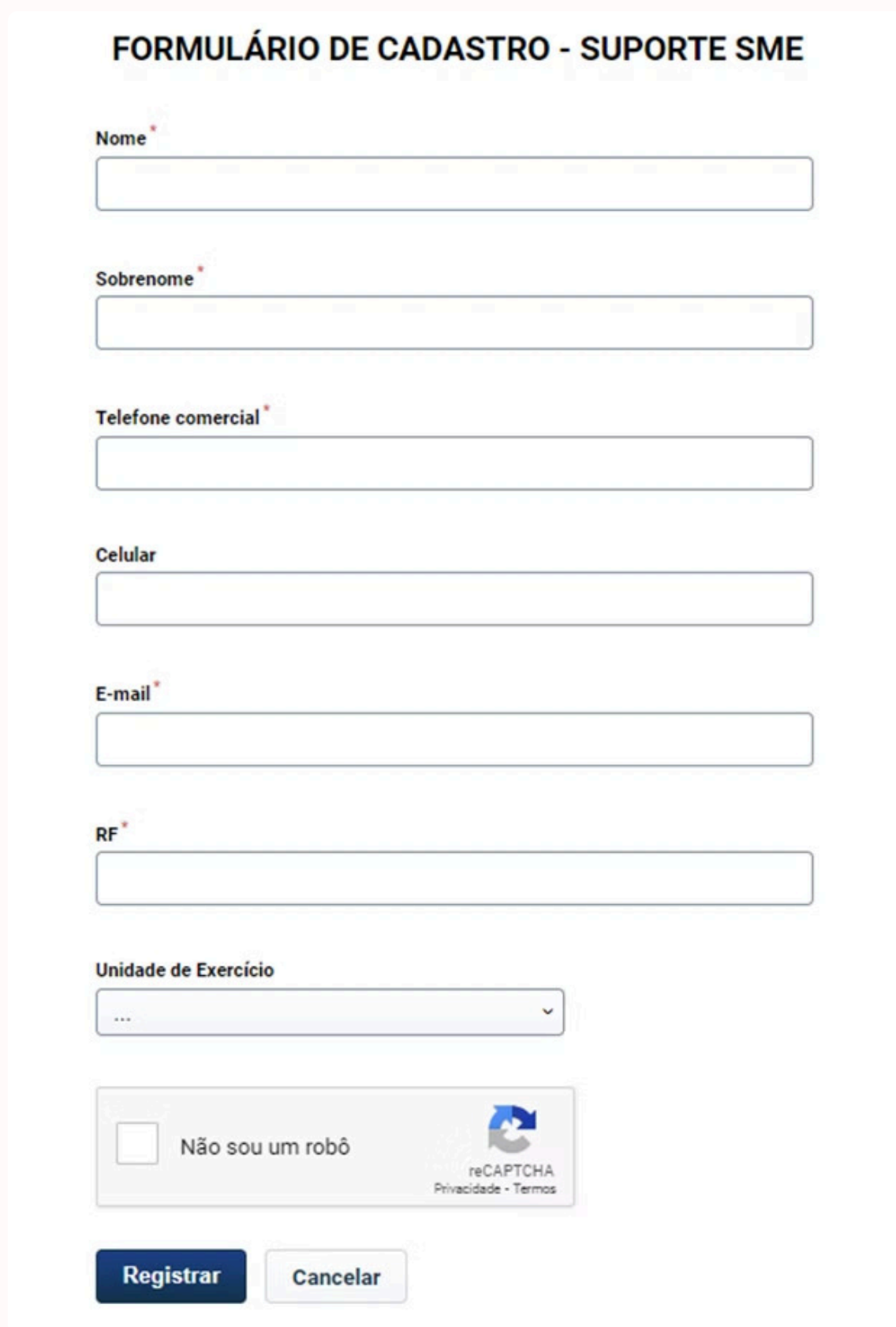
- Cadastre-se no Fresh _____ Pág. 3
- Segurança Extra: Autenticação de Dois Fatores _____ Pág. 4
- Login no Fresh _____ Pág. 5
- Como Abrir um Chamado no Fresh _____ Pág. 6
- Consulta de Chamado _____ Pág. 7
- Encerramento de Chamado _____ Pág. 8
- Pesquisa de satisfação _____ Pág. 9

Cadastre-se no Fresh

- Acesse a plataforma através do link abaixo:

<https://suporte.sme.prefeitura.sp.gov.br/>

- Preencha todos os campos solicitados.



FORMULÁRIO DE CADASTRO - SUPORTE SME

Nome *

Sobrenome *

Telefone comercial *

Celular

E-mail *

RF *

Unidade de Exercício

...

Não sou um robô

reCAPTCHA
Privacidade - Termos

Registrar Cancelar

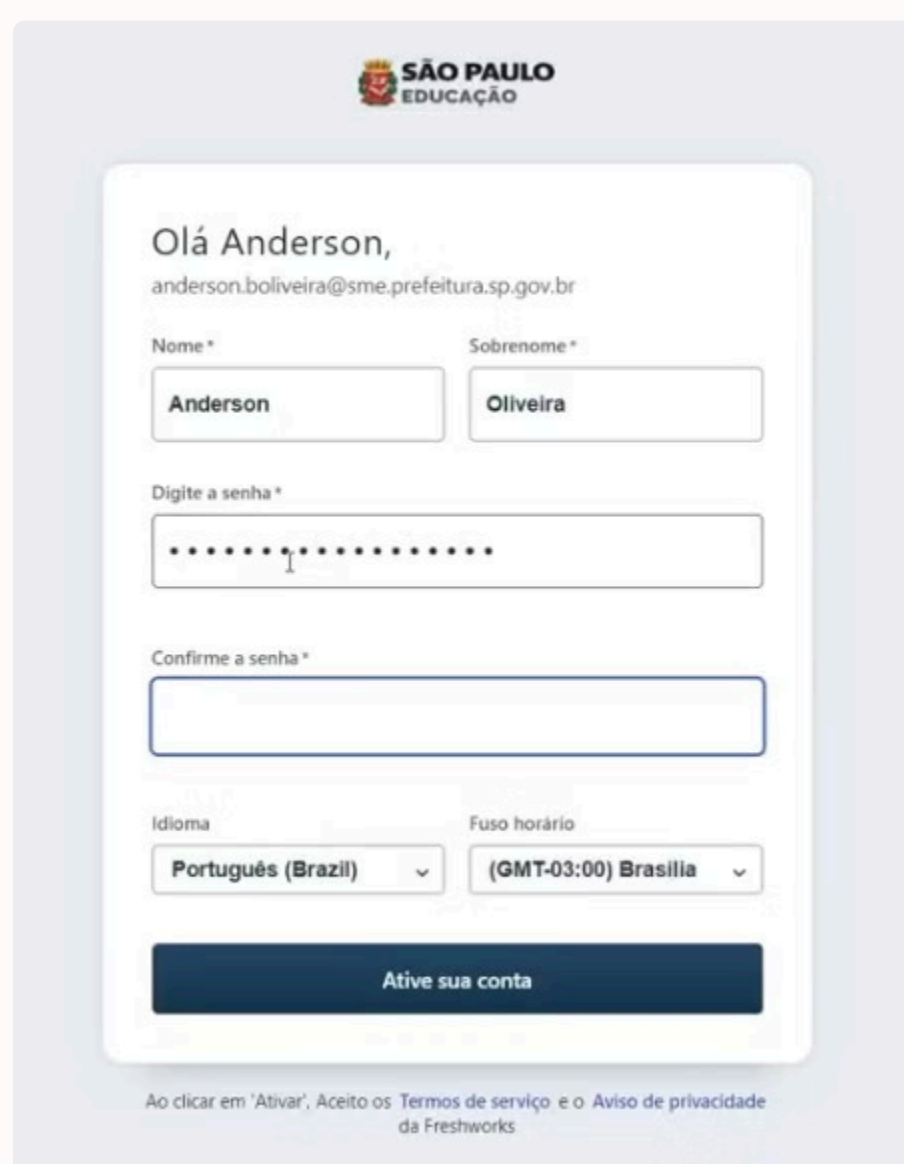
- Use seu e-mail da SME, exemplo: xxxxxx@sme.prefeitura.sp.gov.br.
- Cadastre a unidade de exercício conforme sua função:

Escola Administrativa: Diretores, Assistentes de Diretores, Coordenadores Pedagógicos, Secretários e POED's.

Escola Pedagógica: Auxiliares Técnicos de Educação e Professores.

SME ou DRE: Servidores da SME e das DRE's.

- Ative sua conta por e-mail.



SÃO PAULO
EDUCAÇÃO

Olá Anderson,
anderson.boliveira@sme.prefeitura.sp.gov.br

Nome * Anderson Sobrenome * Oliveira

Digite a senha *

Confirme a senha *

Idioma Português (Brazil) Fuso horário (GMT-03:00) Brasília

Ative sua conta

Ao clicar em 'Ativar', Aceito os Termos de serviço e o Aviso de privacidade da Freshworks

Se você tiver dúvidas, escaneie o QR Code abaixo! Lá você encontrará vídeos explicativos que vão te ajudar.



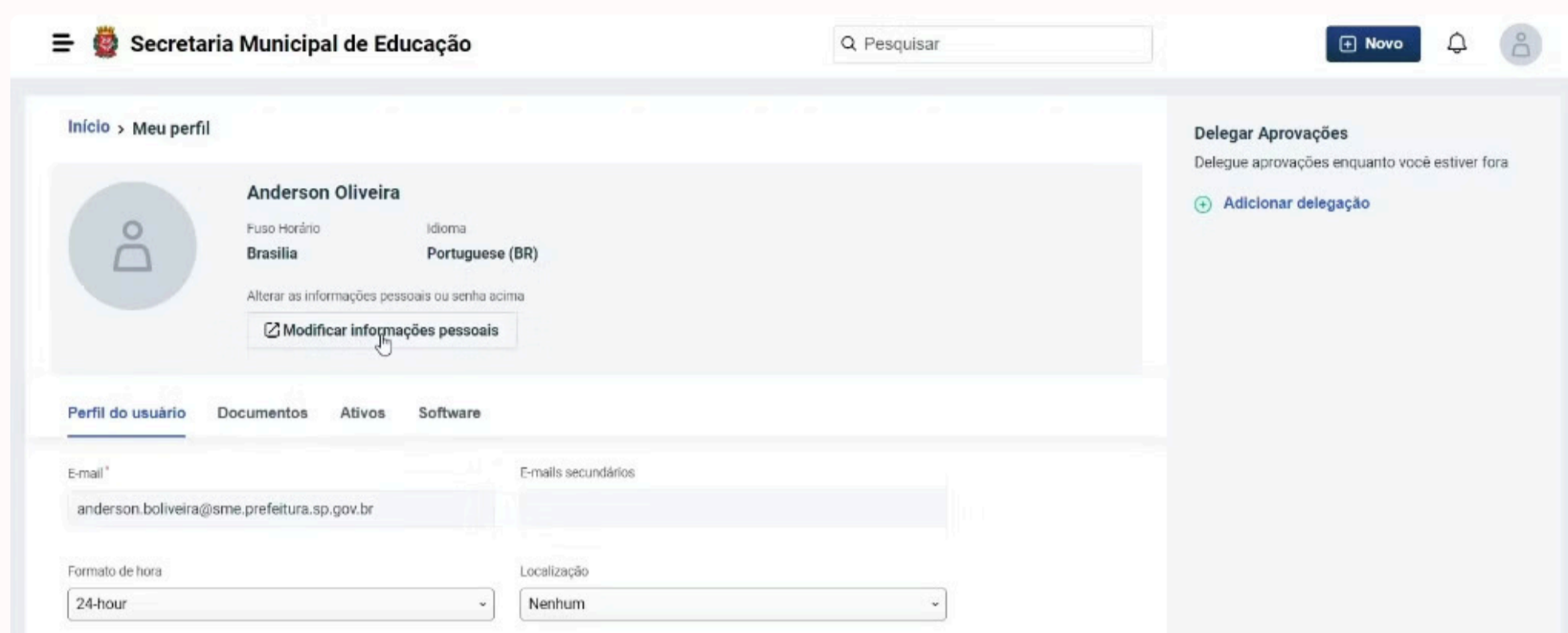
Segurança Extra: Autenticação de Dois Fatores

Ative a autenticação de dois fatores para mais segurança, essa configuração não é obrigatória, mas ajuda a manter sua conta segura.

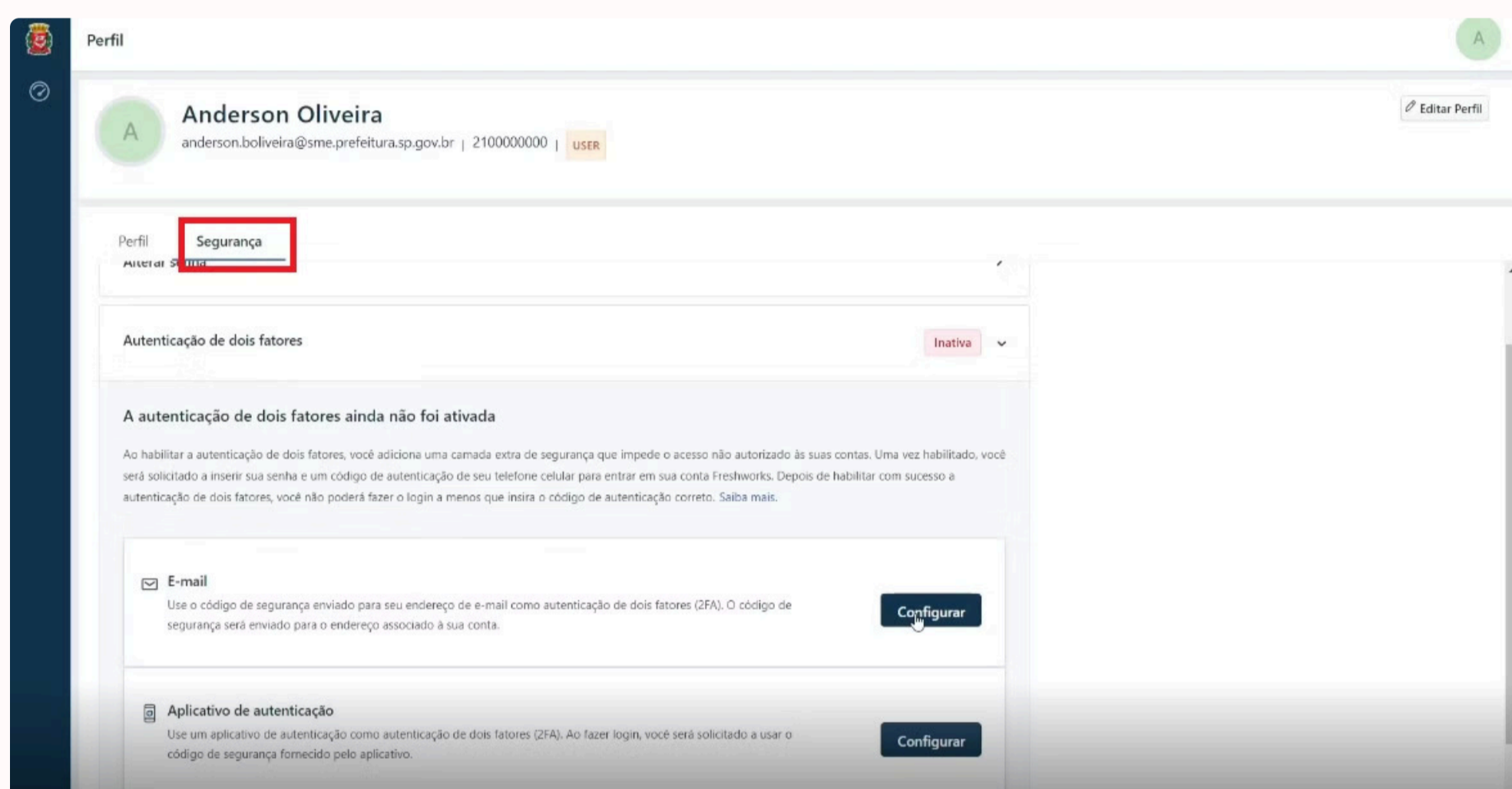
- Acesse seu perfil.



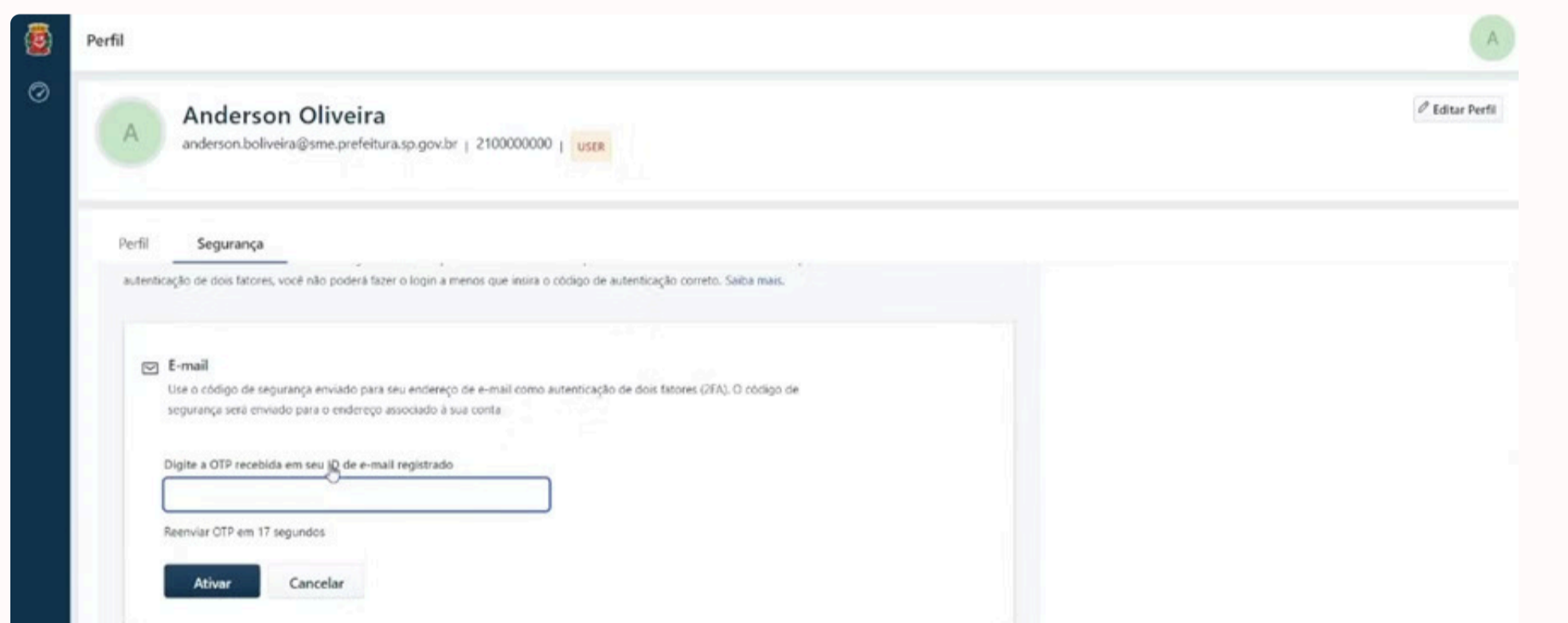
- Clique em modificar informações pessoais.



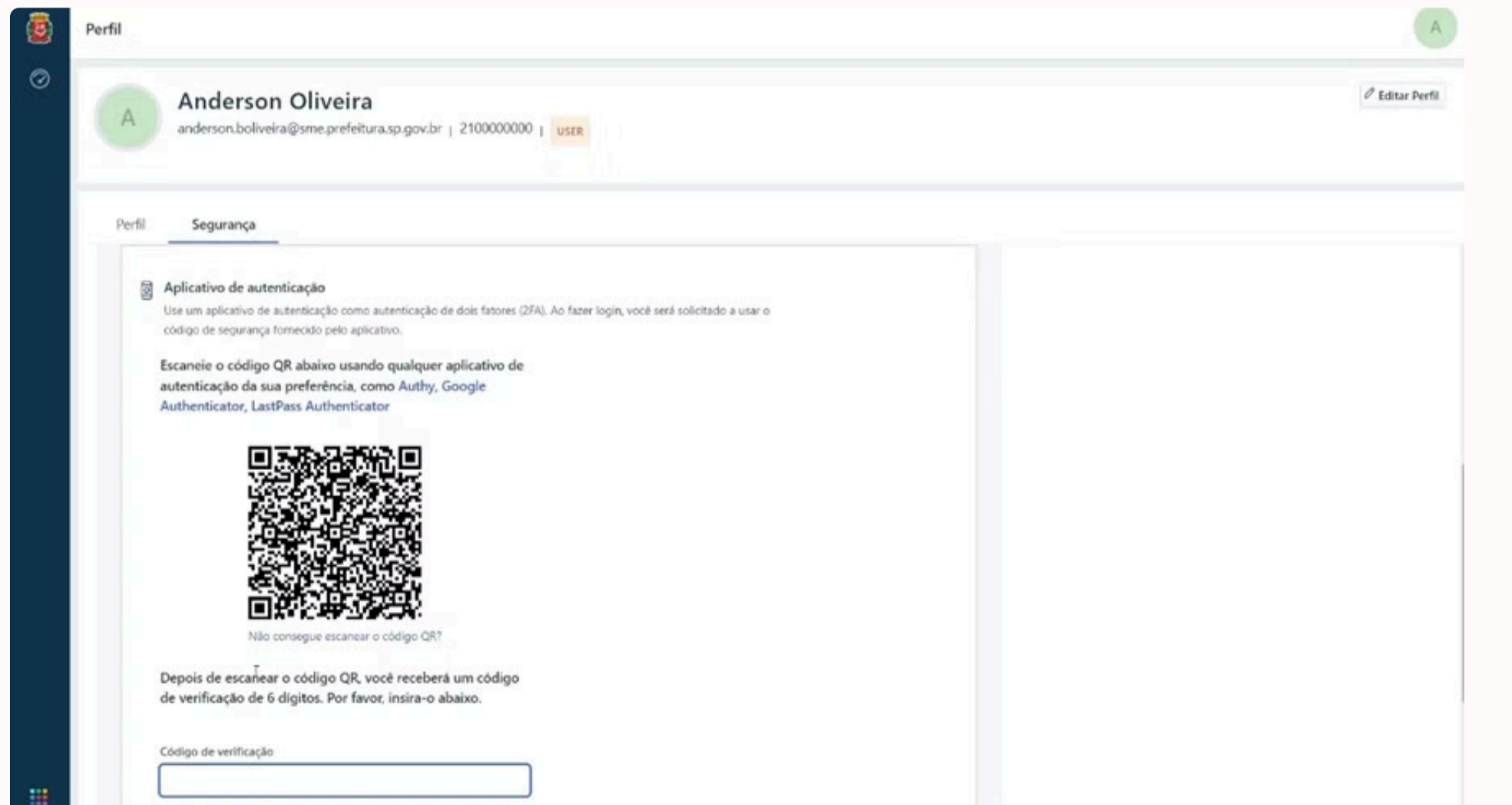
- Vá para a aba segurança.



- Para cadastrar o e-mail como fator de verificação, clique em configurar, insira o código que será enviado para o seu e-mail cadastrado na plataforma e clique em ativar.



- Para cadastrar um aplicativo de autenticação, baixe o app de sua preferência, escaneie o QRCode e insira o código disponibilizado no aplicativo.



Pronto! Agora você está protegido por meio da autenticação de dois fatores e pode acessar sua conta com segurança.

Não esqueça de salvar os códigos de recuperação em um lugar seguro caso você perca o acesso a alguma dessas ferramentas.

Se você tiver dúvidas, escaneie o QR Code abaixo! Lá você encontrará vídeos explicativos que vão te ajudar.



Login no Fresh

- Acesse a plataforma pelo link.

<https://suporte.sme.prefeitura.sp.gov.br/>

- Clique em login.



- Insira seu e-mail e senha.

- Confirme com o segundo fator (se ativado).

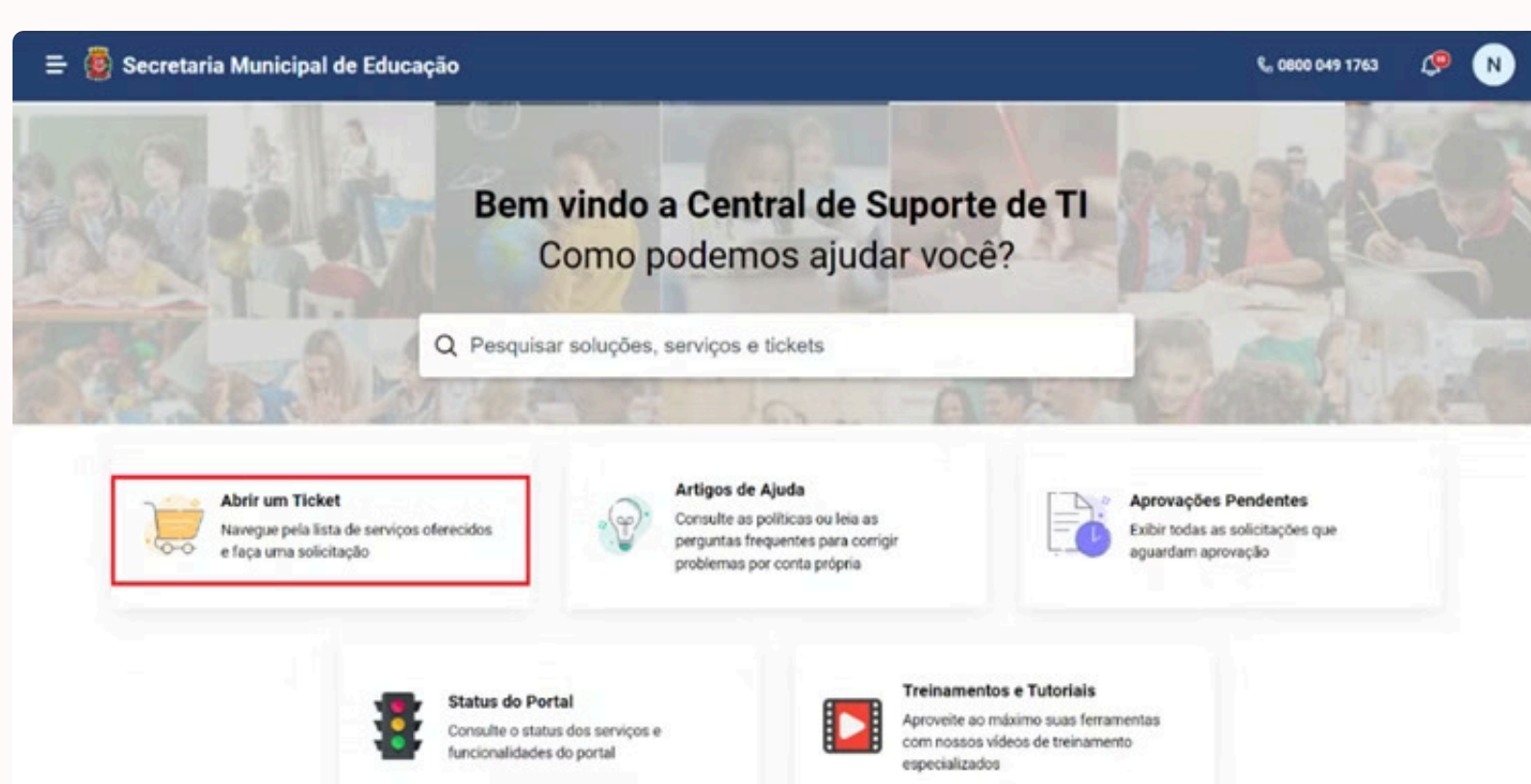
Pronto! Agora você terá acesso a todas as funcionalidades da plataforma.

Se você tiver dúvidas, escaneie o QR Code abaixo! Lá você encontrará vídeos explicativos que vão te ajudar.

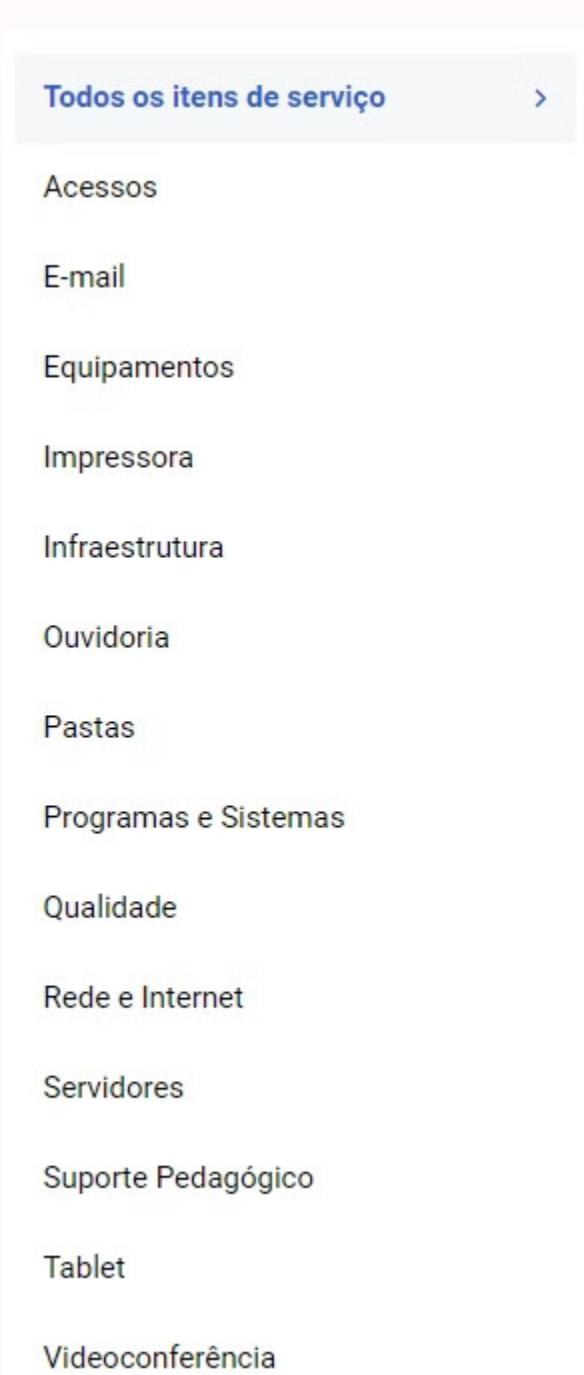


Como Abrir um Chamado no Fresh

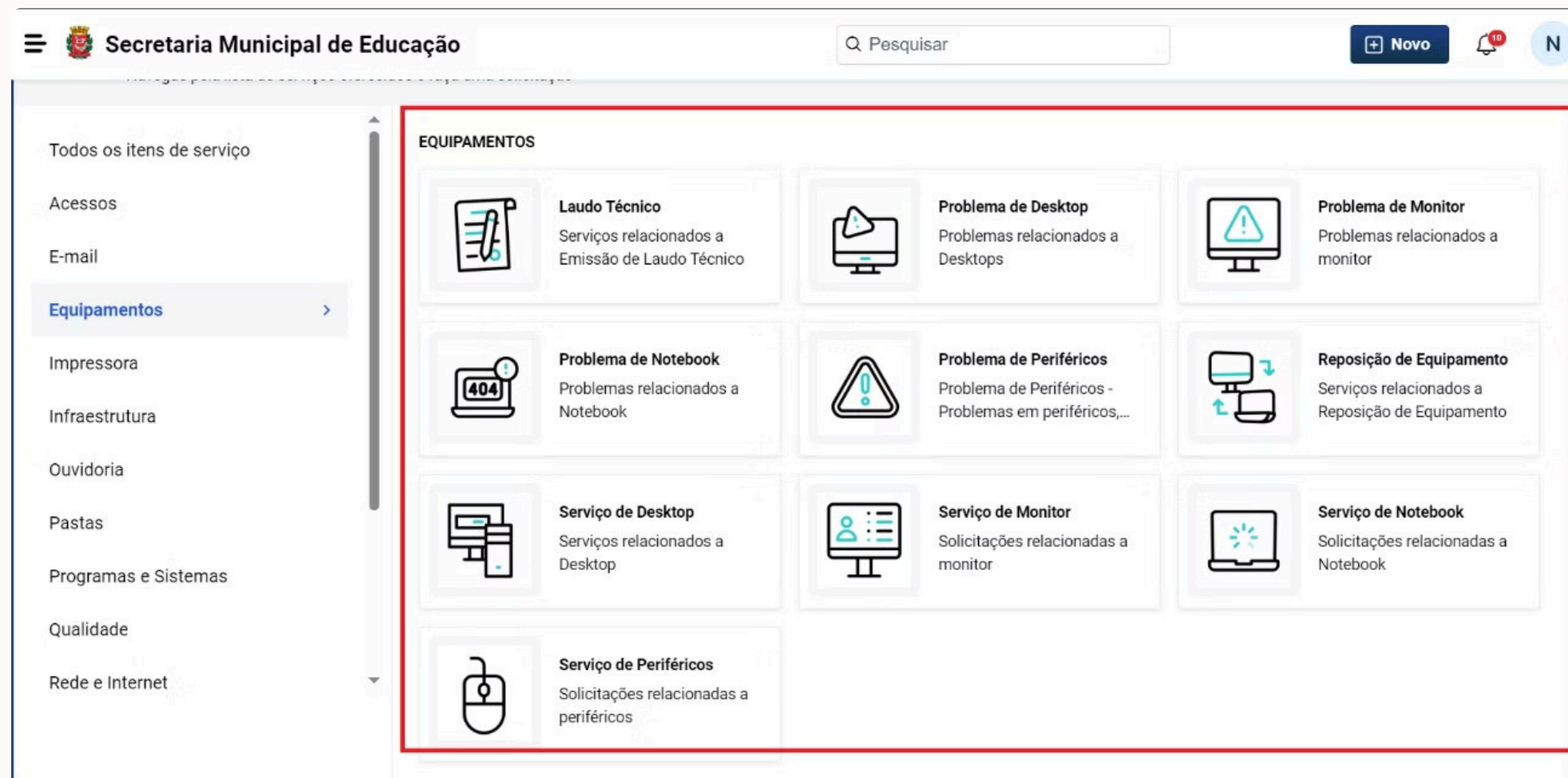
- Clique em "abrir um ticket".



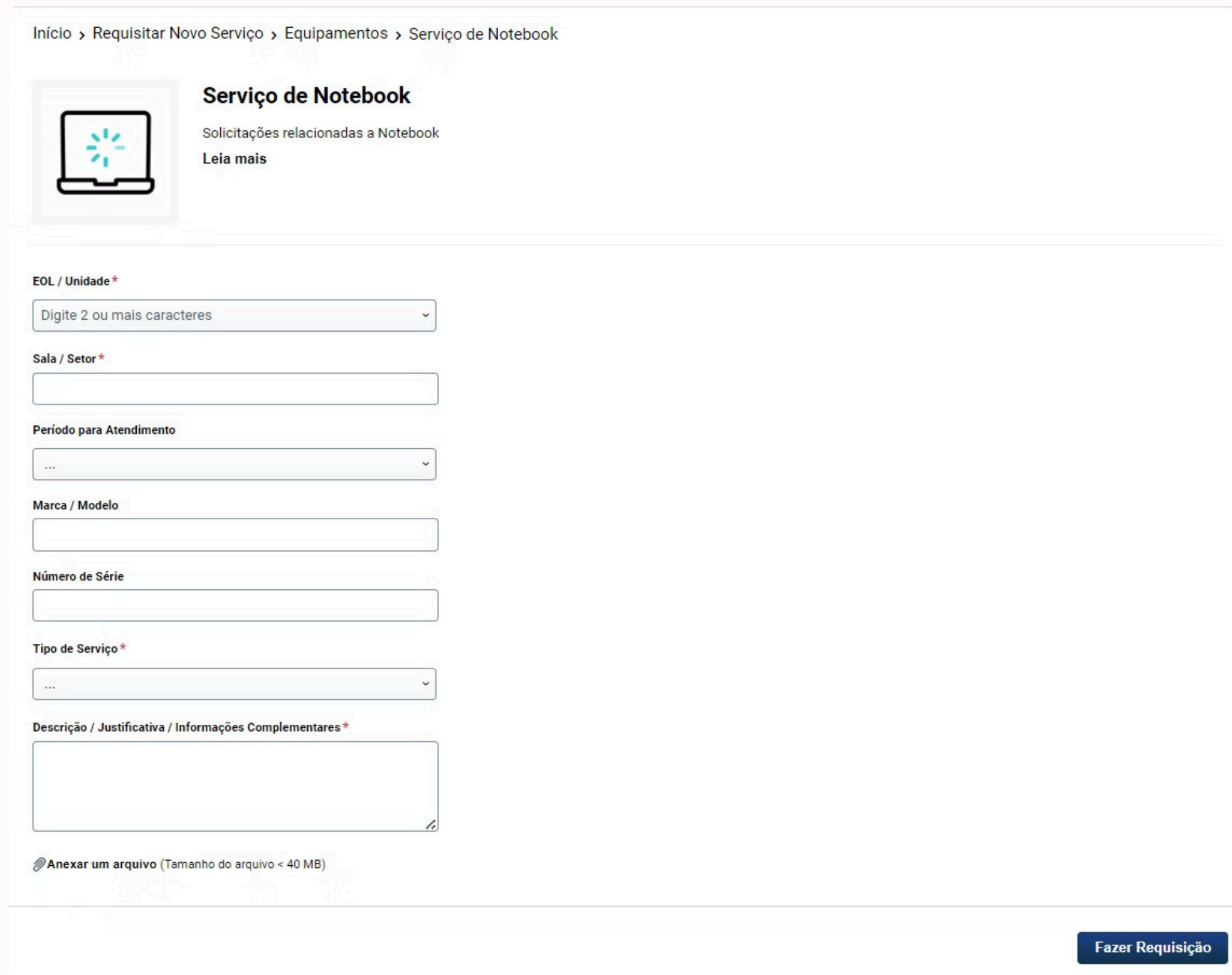
- Selecione a categoria do serviço.



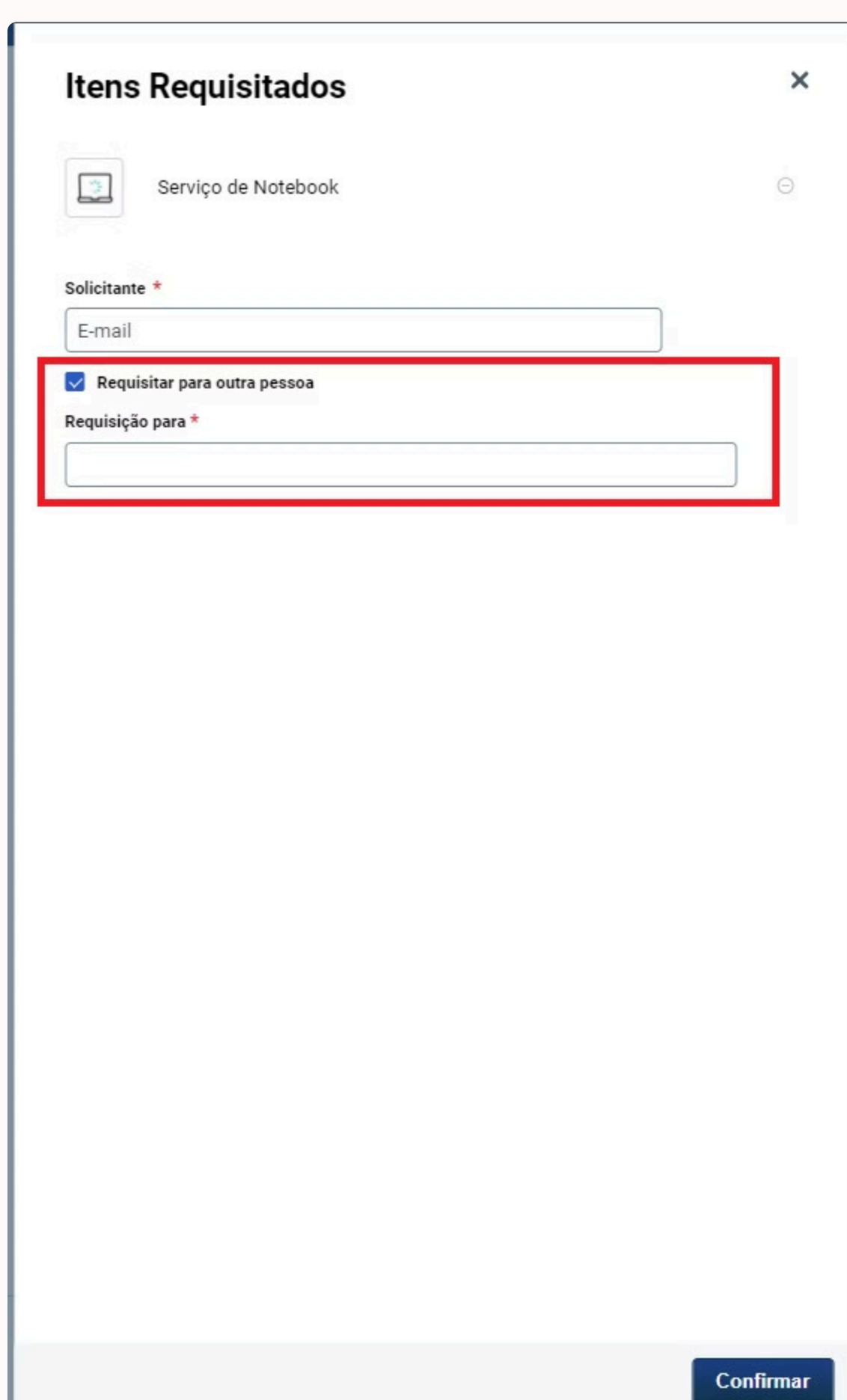
- Selecione o serviço desejado.



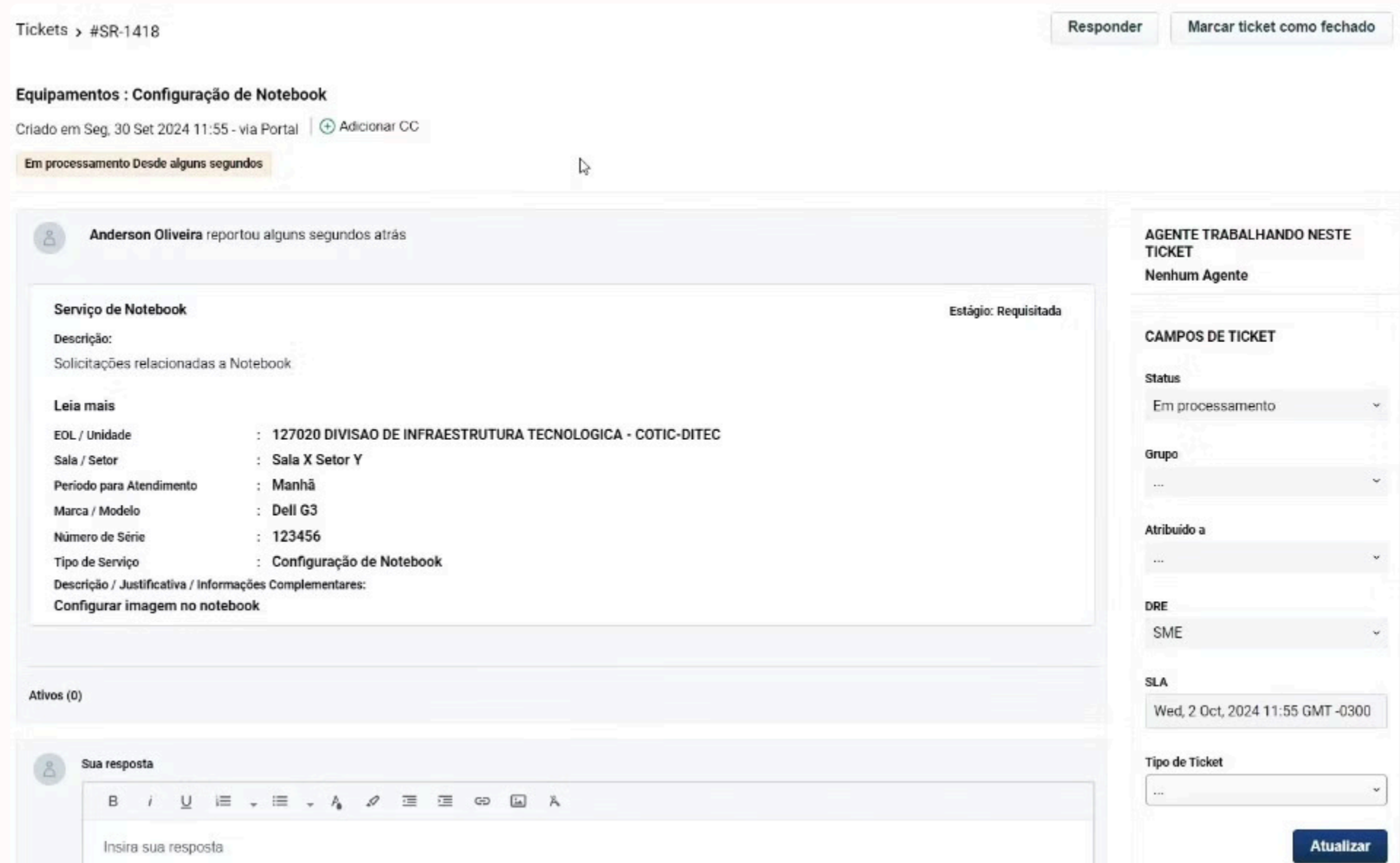
- Preencha as informações e faça a solicitação.



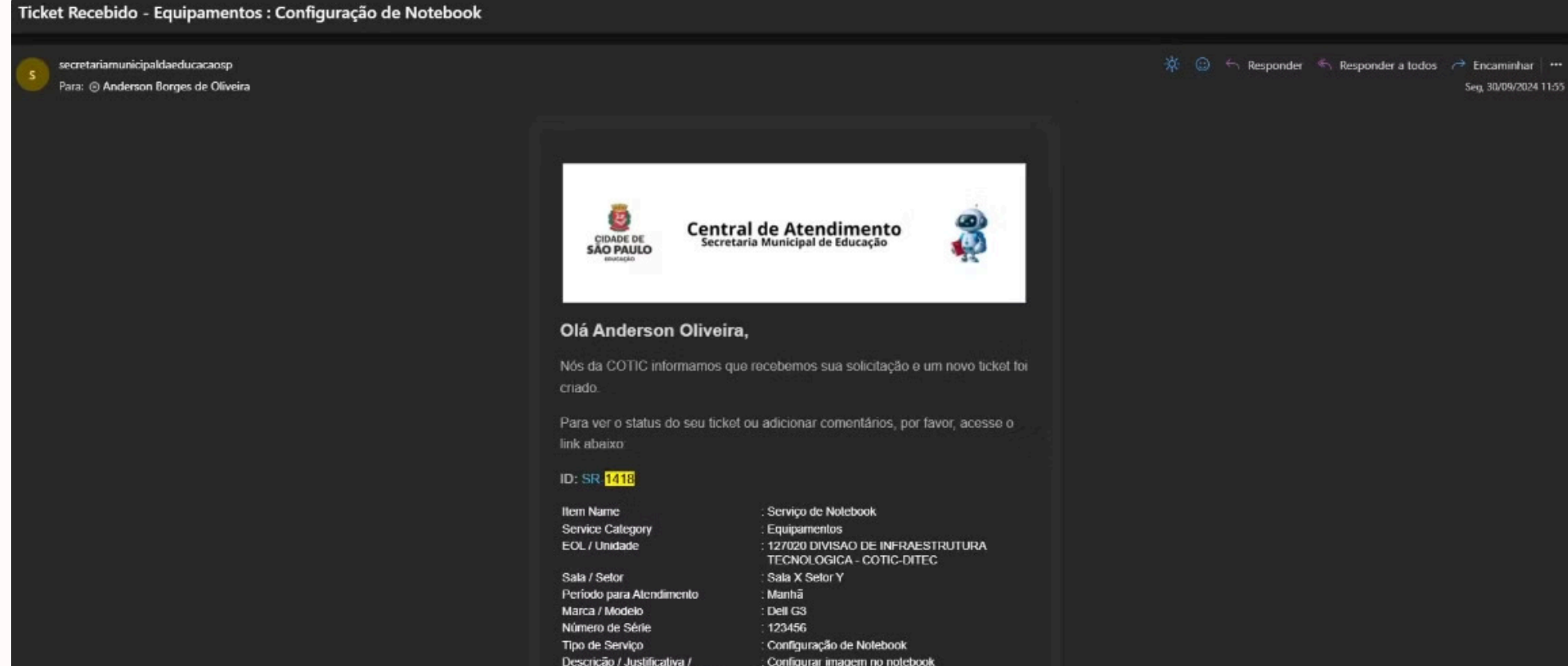
- Requisite para outra pessoa (se necessário).



- Confirme a solicitação.
- Acompanhe o andamento do chamado.



- Receba notificações por e-mail.

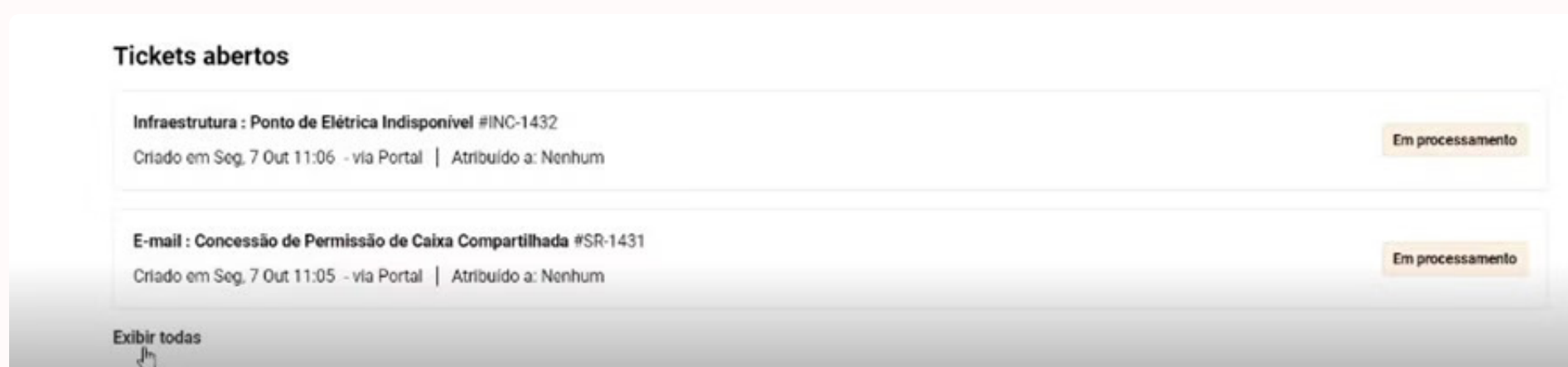


Se você tiver dúvidas, escaneie o QR Code abaixo! Lá você encontrará vídeos explicativos que vão te ajudar.

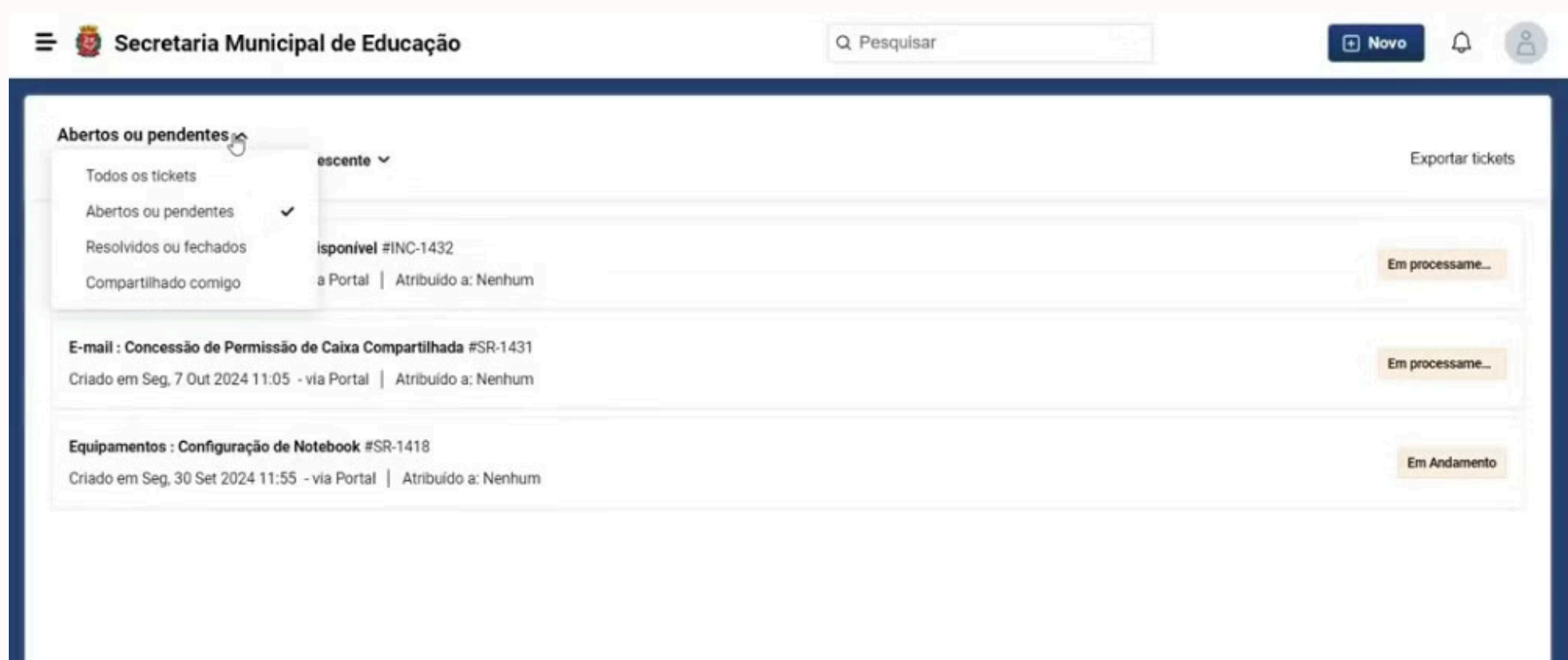


Consulta de Chamado

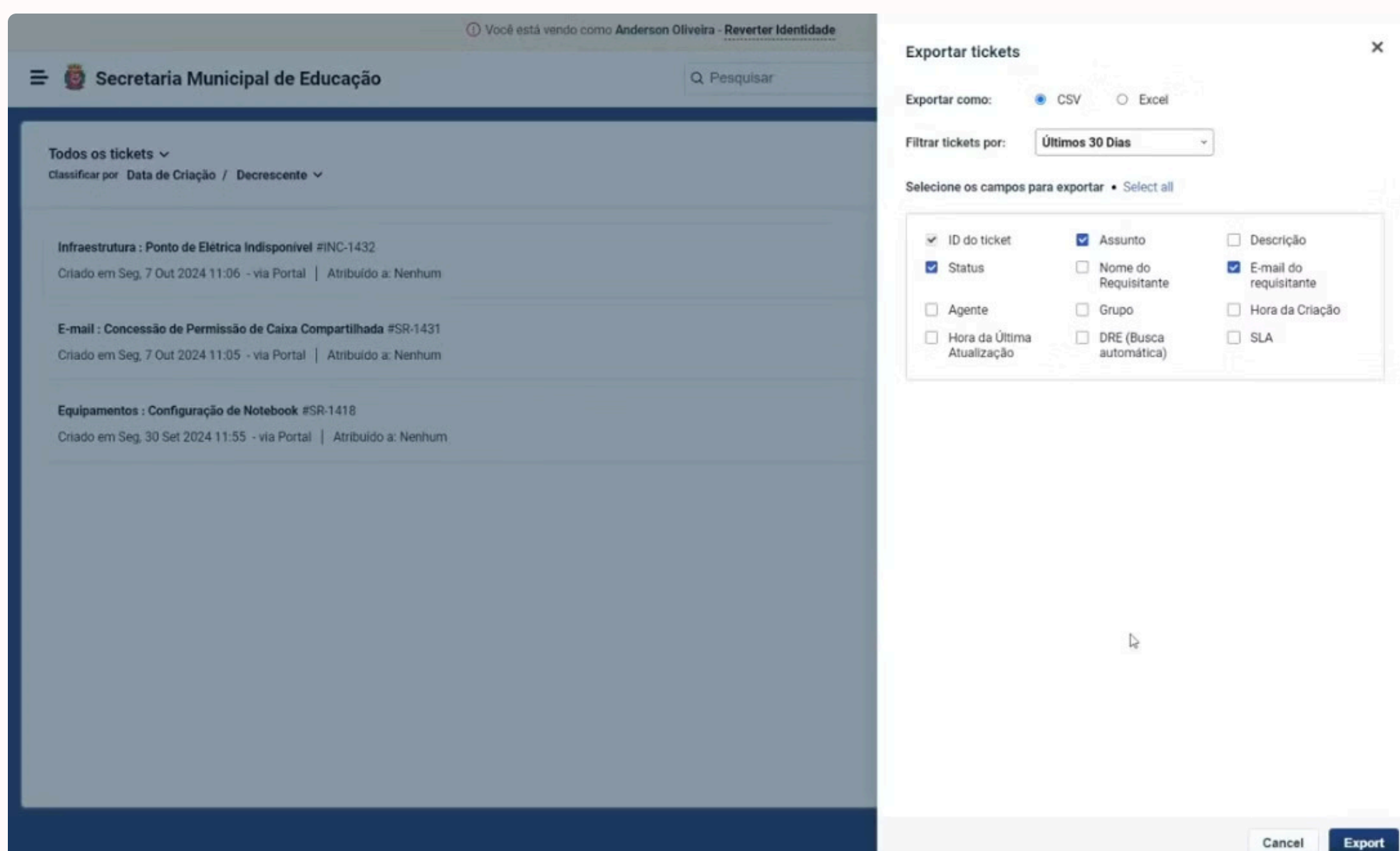
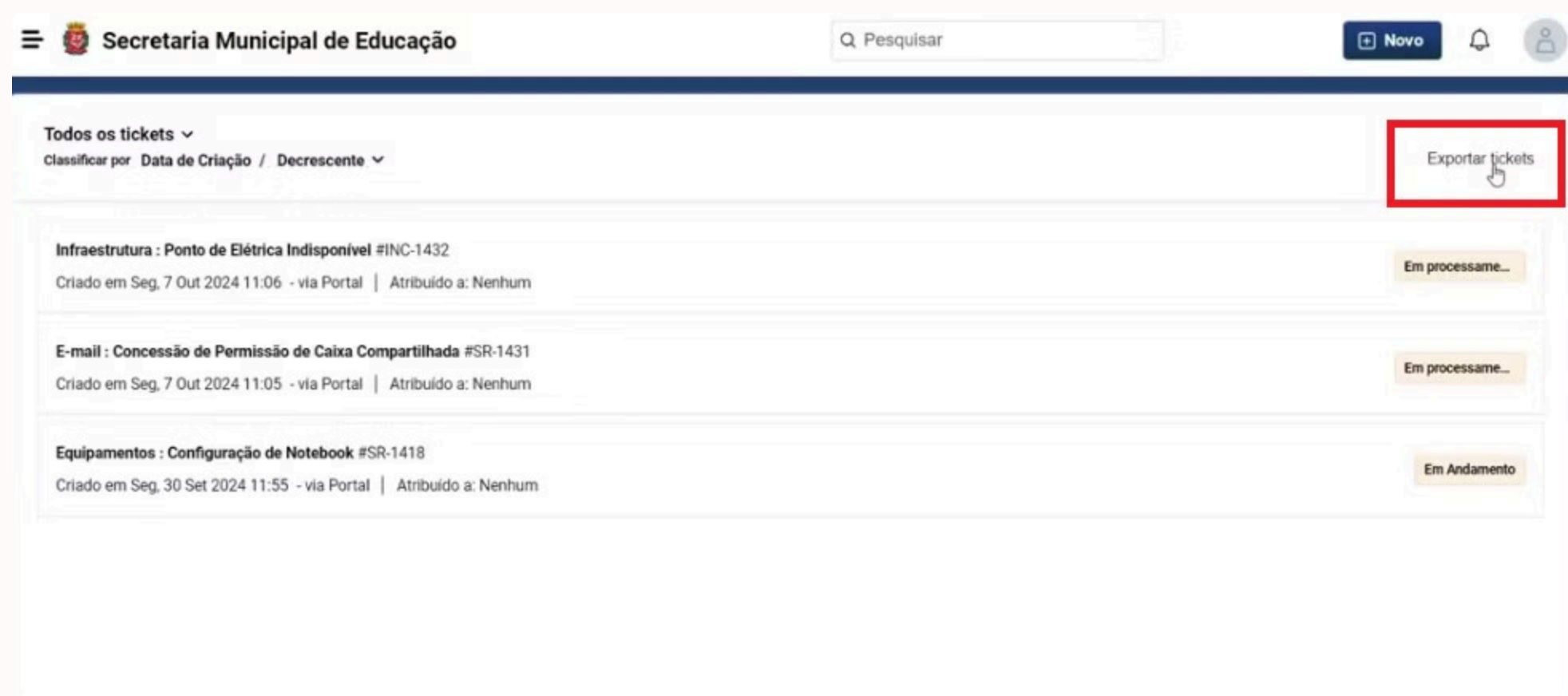
- Após acessar a plataforma, role a página até encontrar a seção "Tickets Abertos" e clique em "Exibir Todos".



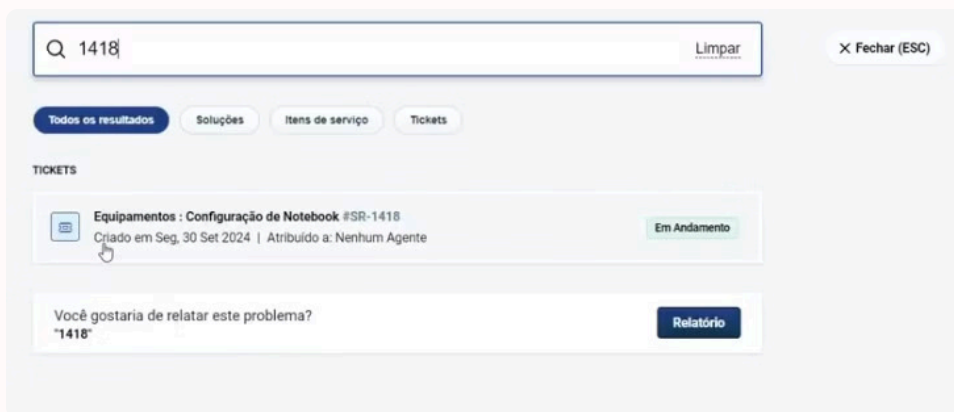
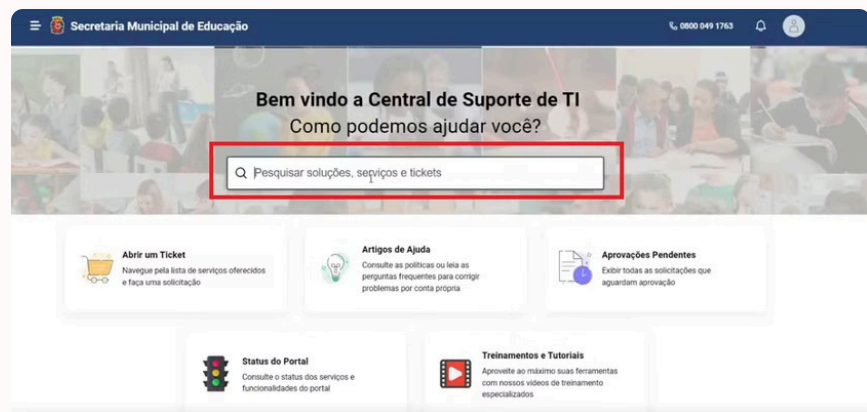
- No canto superior esquerdo, você poderá filtrar os chamados por status (resolvidos, fechados, etc.).



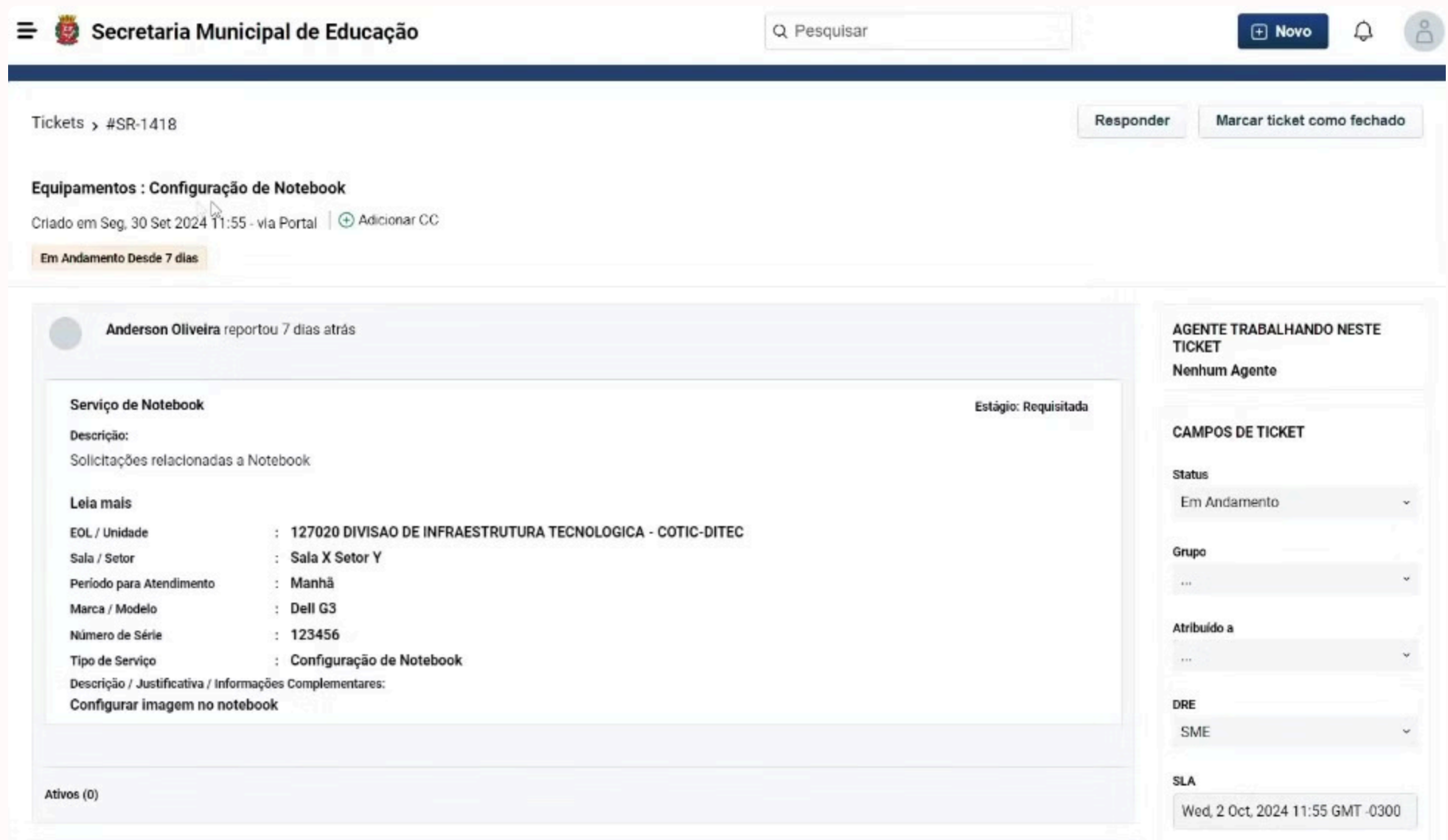
- Caso queira, exporte os tickets em CSV ou Excel na opção localizada no canto superior direito da página.



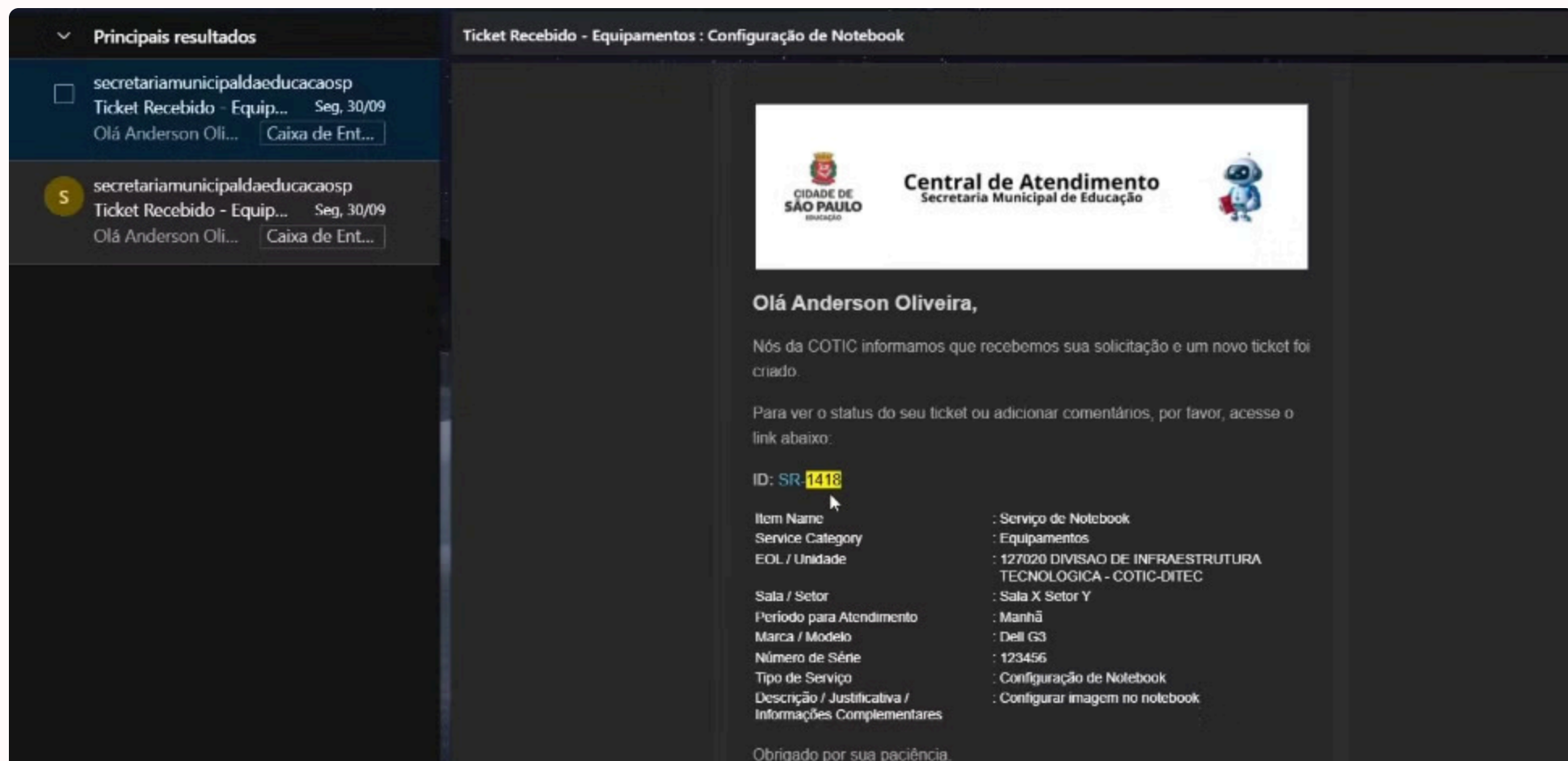
- Caso você já saiba o número ou o título do seu ticket também é possível consultá-lo diretamente na barra de pesquisa.



- Acesse os detalhes do ticket.



- Outra forma de encontrar o número do chamado é conferir seu e-mail @sme. Procure a mensagem de abertura e clique no link que está no corpo do e-mail.

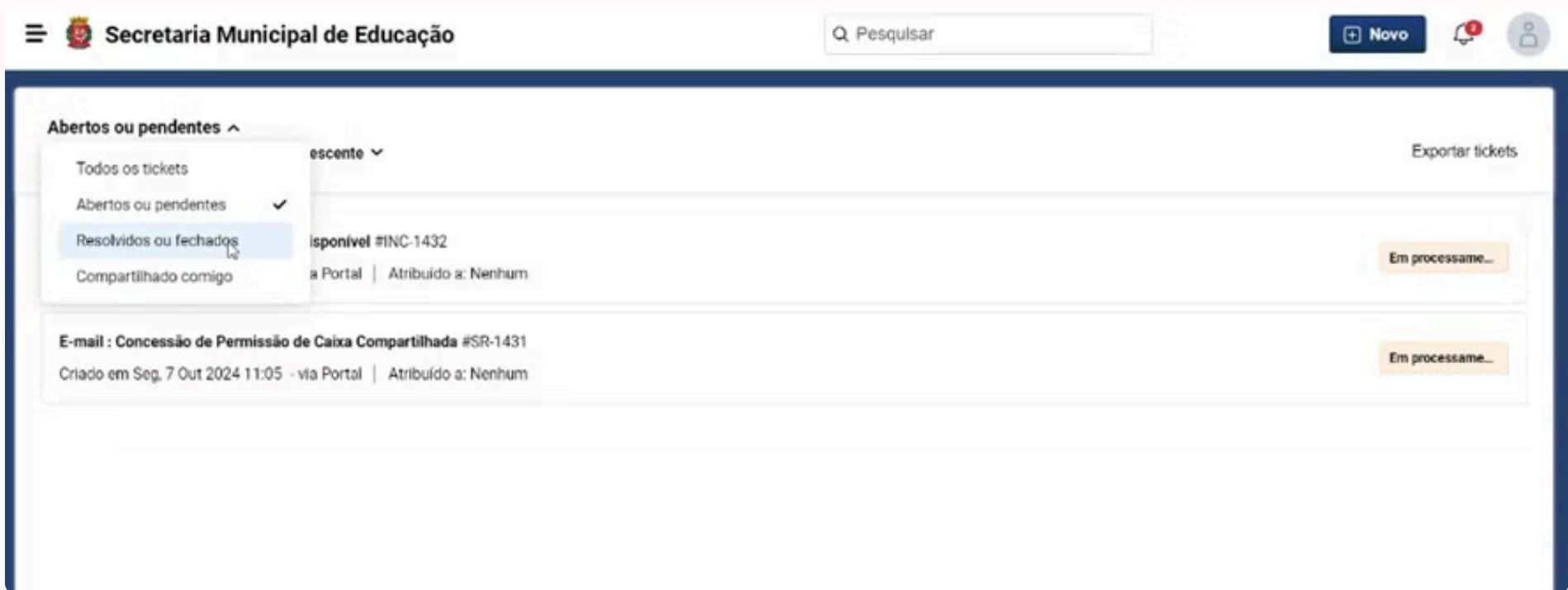


Se você tiver dúvidas, escaneie o QR Code abaixo! Lá você encontrará vídeos explicativos que vão te ajudar.

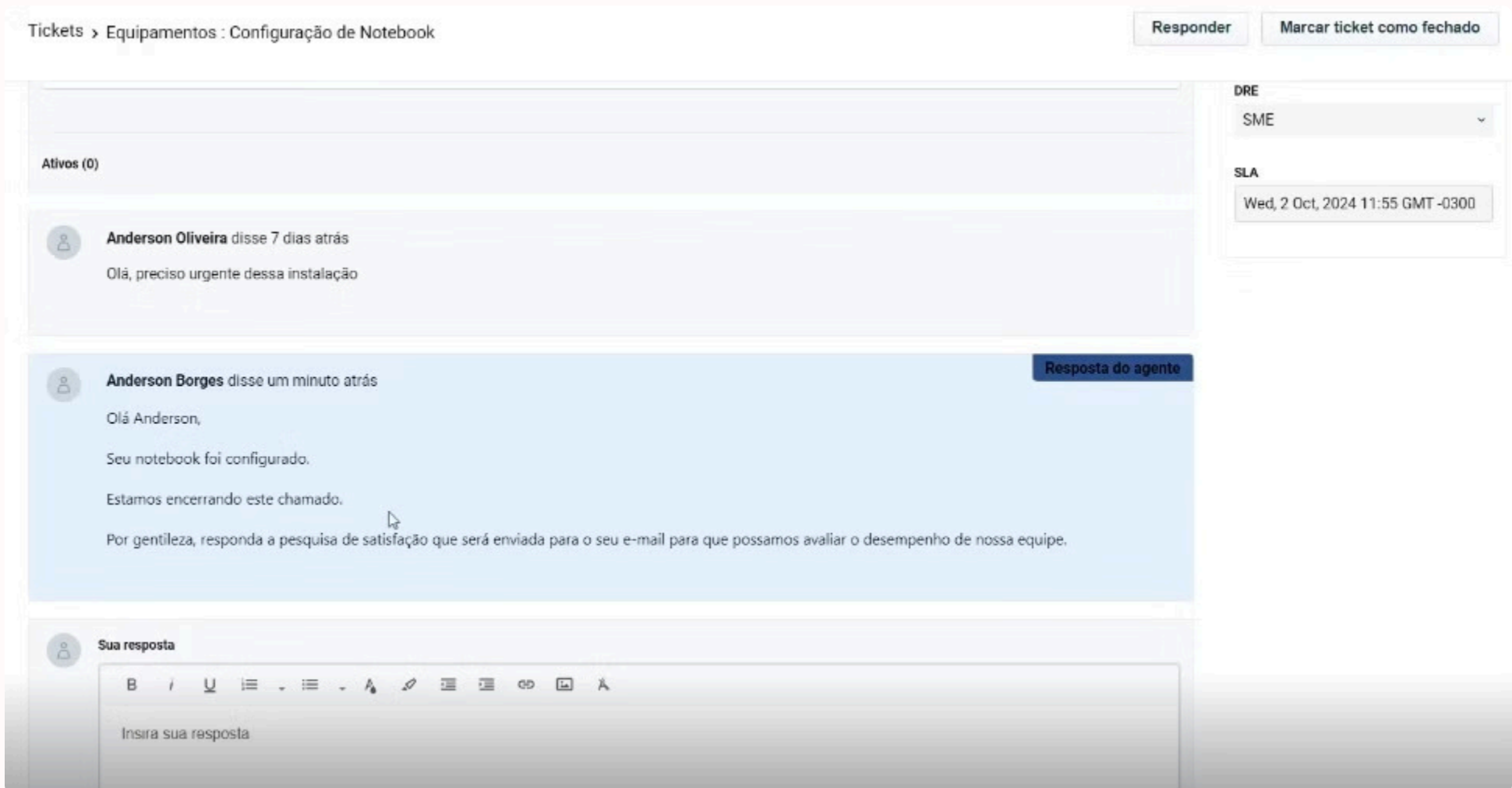


Encerramento de Chamado

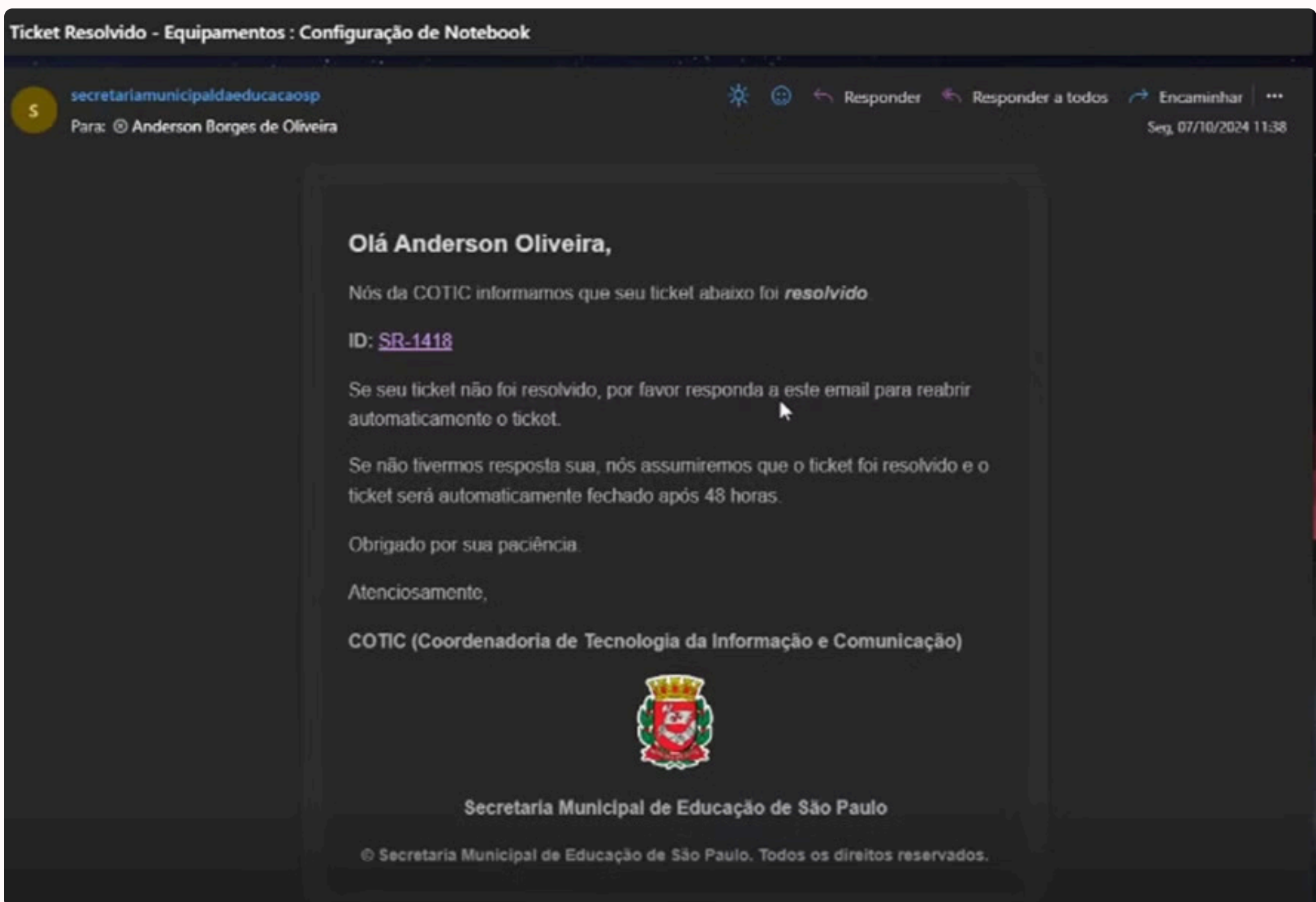
- Acesse a página de tickets resolvidos ou fechados.



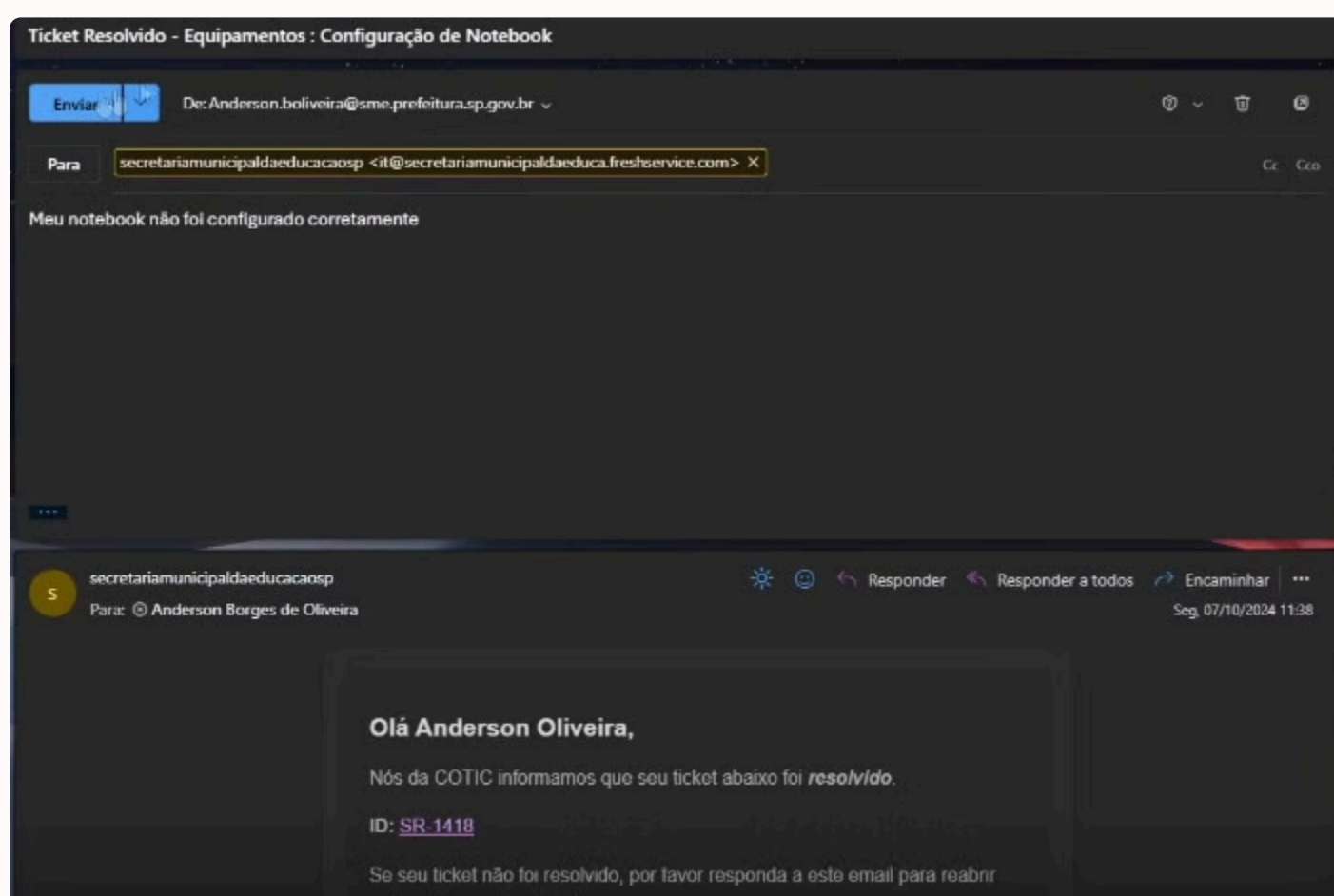
- Visualize os detalhes do ticket resolvido.



- Receba um e-mail confirmando a resolução.



- Você poderá reabrir o chamado respondendo ao e-mail.

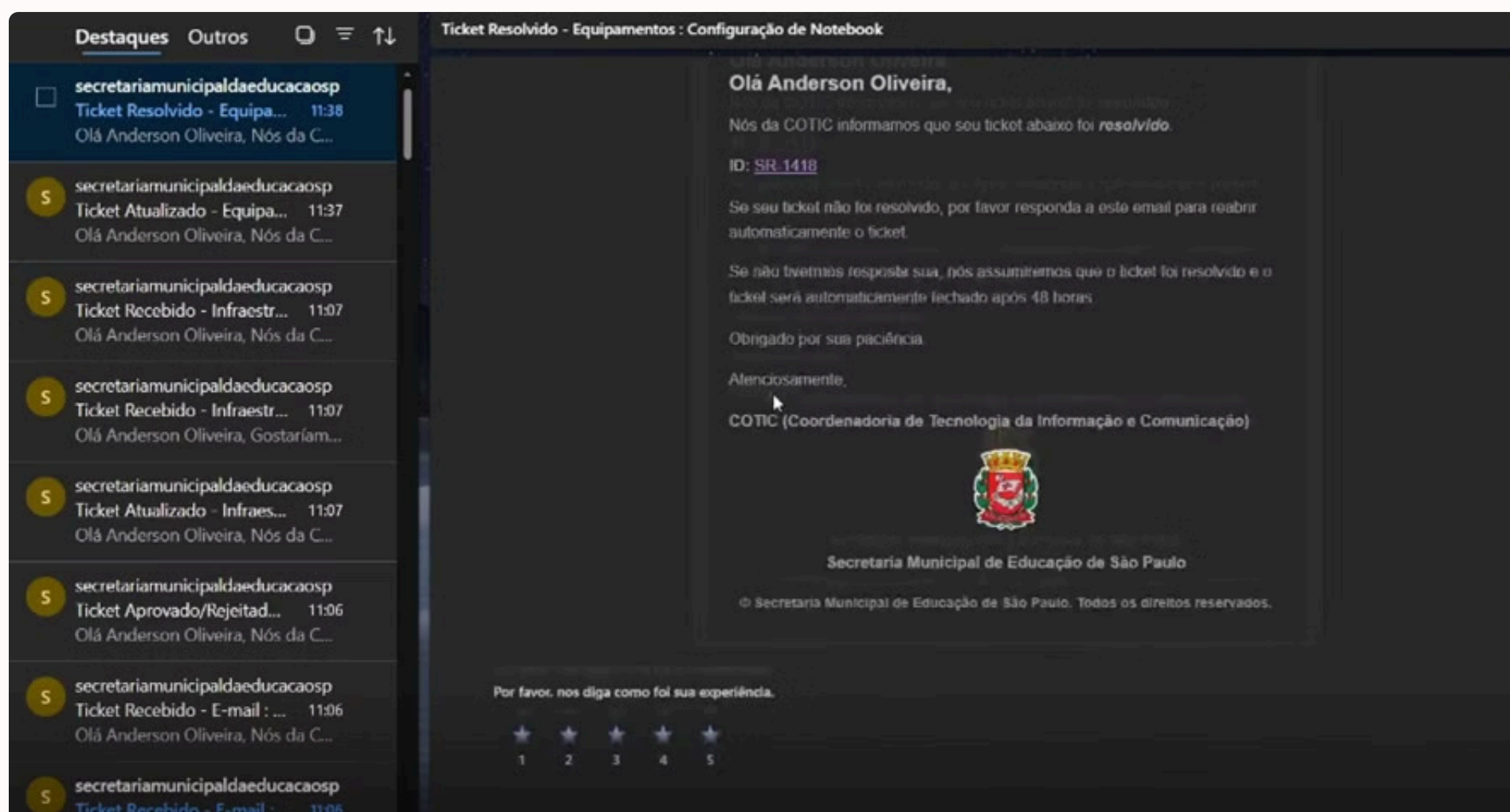


Se você tiver dúvidas, escaneie o QR Code abaixo! Lá você encontrará vídeos explicativos que vão te ajudar.

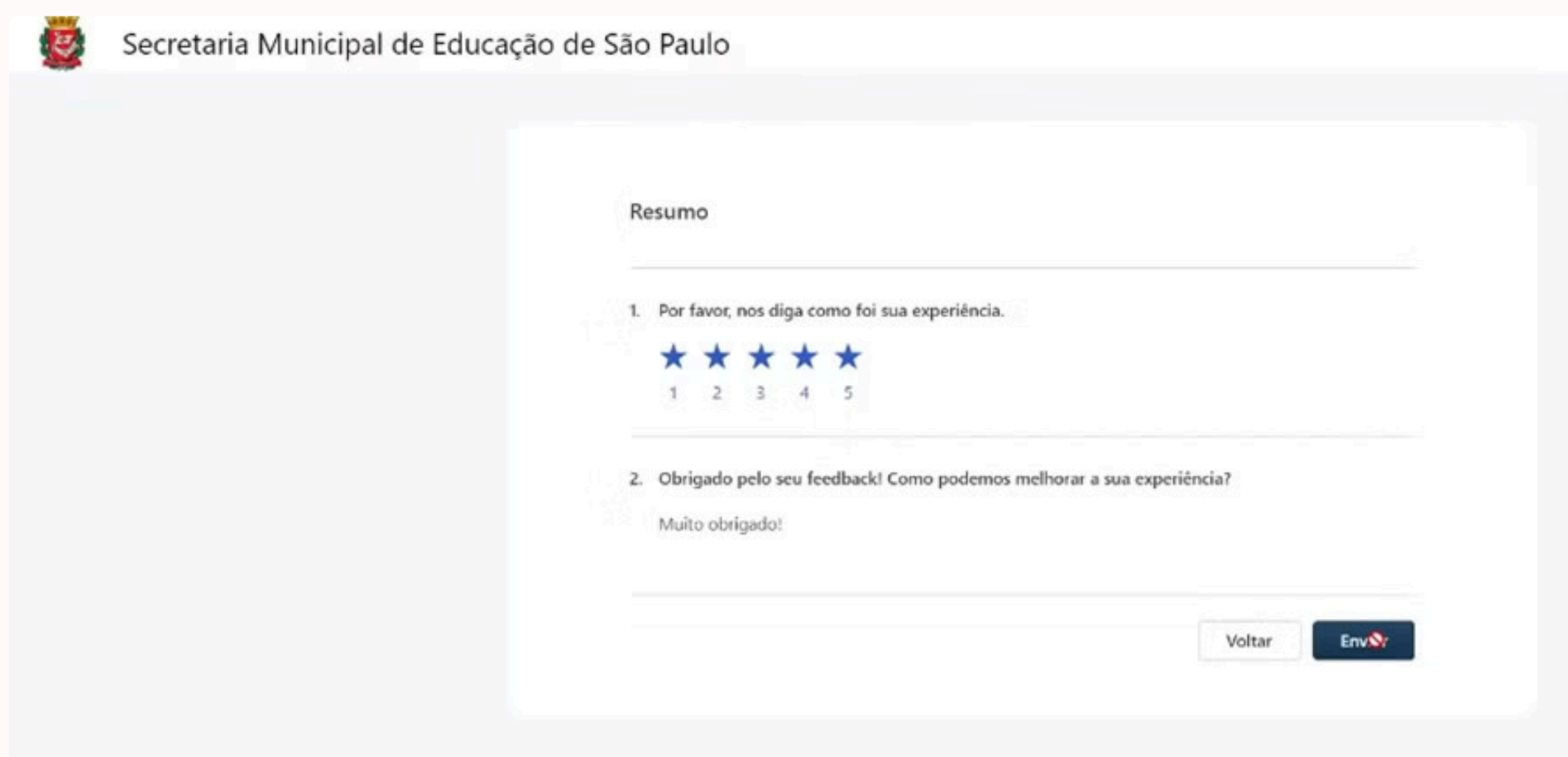
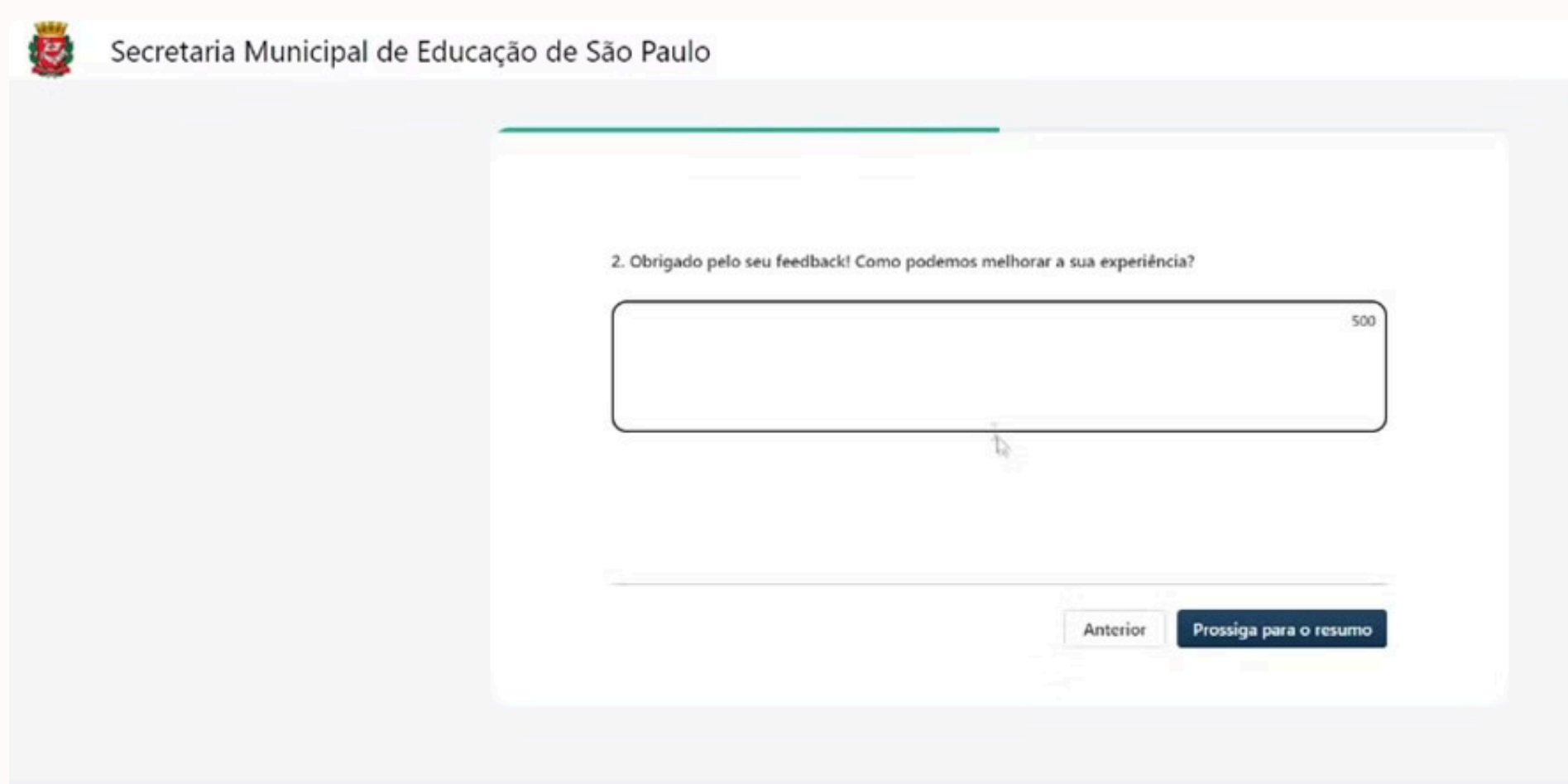
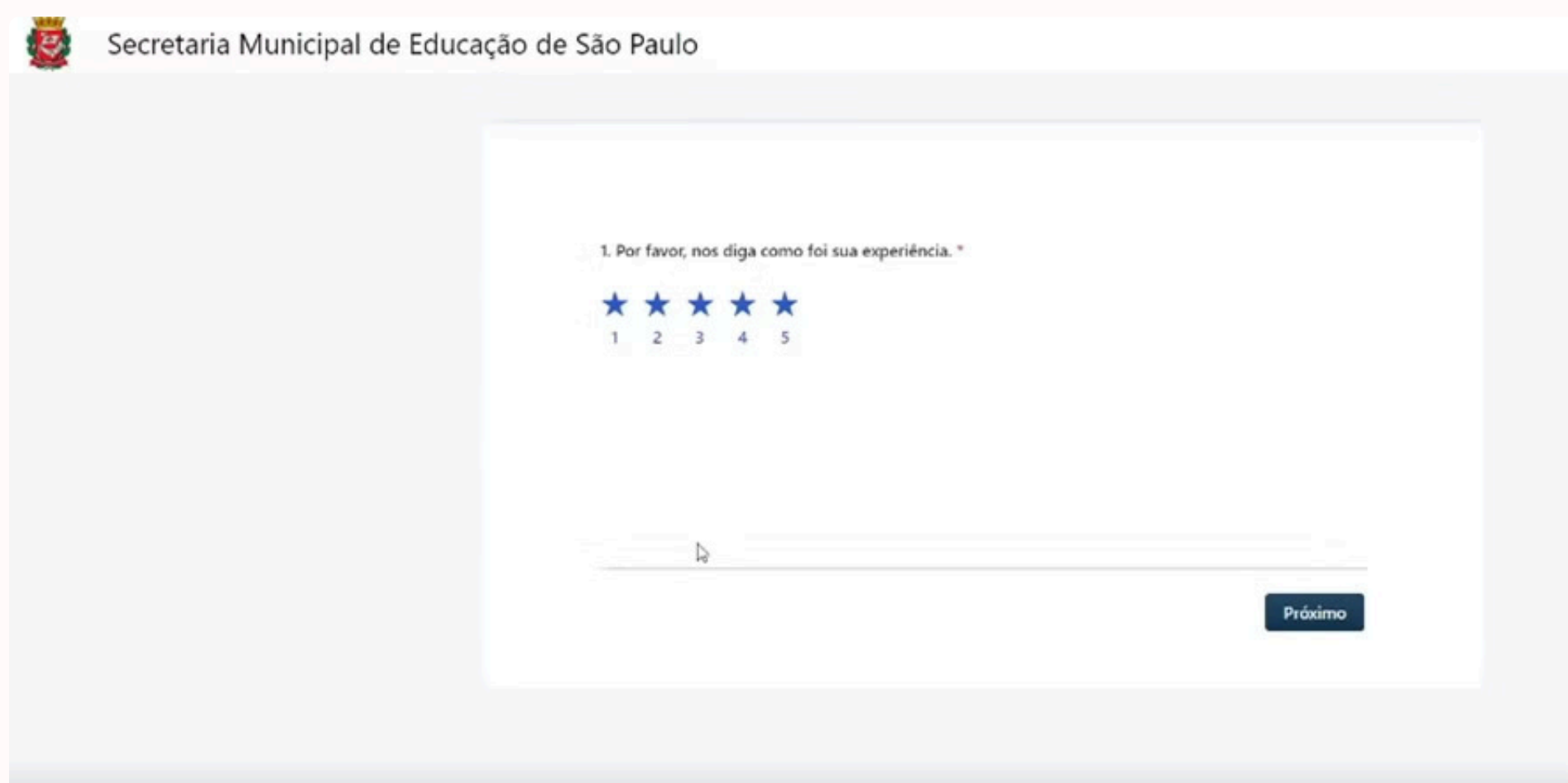


Pesquisa de satisfação

- Quando o chamado for resolvido, você receberá um e-mail informando a resolução do ticket.



- No final deste e-mail, existe uma pesquisa de satisfação para que você possa avaliar o atendimento naquele chamado.
- Preencha a pesquisa para que possamos estar a cada dia oferecendo um melhor atendimento.



Se você tiver dúvidas, escaneie o QR Code abaixo! Lá você encontrará vídeos explicativos que vão te ajudar.



